

ASIAKKAIDEN KOKEMUKSIA VARHAISKASVATUKSEN KURAATTOREIDEN JA PSYKOLOGIEN PALVELUSTA

Pilottihanke Vantaan kaupungilla

Marja-Leena Vierimaa

Helsingin yliopisto

Valtiotieteellinen tiedekunta

Sosiaalityö

Pro gradu -tutkielma

Marraskuu 2020



HELSINGIN YLIOPISTO

Tiedekunta – Fakultet – Faculty Valtiotieteellinen tiedekunta		Koulutusohjelma – Utbildningsprogram – Degree Programme Sosiaalitieteiden maisteriohjelma	
Tekijä – Författare – Author Marja-Leena Vierimaa			
Työn nimi – Arbetets titel – Title Asiakkaiden kokemuksia varhaiskasvatuksen kuraattoreiden ja psykologien palvelusta – Pilottihanke Vantaan kaupungilla			
Oppiaine/Opintosuunta – Läroämne/Studieinriktning – Subject/Study track Sosiaalityö			
Työn laji – Arbetets art – Level Pro gradu -tutkielma		Aika – Datum – Month and year 11/2020	Sivumäärä – Sidoantal – Number of pages 71 + 4 liitettä
<p>Tiivistelmä – Referat – Abstract</p> <p>Tässä pro gradu – tutkielmassa selvitetään asiakkaiden kokemuksia Vantaalla vuosina 2019-2021 pilotoitavasta palvelusta. Pilotissa on palkattu kolme kuraattoria ja kolme psykologia toimimaan varhaiskasvatuksessa. Kuraattorit ja psykologit toimivat pilotissa työpareina ja palvelukokeilun pyrkimyksenä on tukea varhaisen puuttumisen mahdollisuuksia peruspalveluihin lukeutuvassa varhaiskasvatuksessa ja vahvistaa varhaiskasvatuksen moniammatillisuutta.</p> <p>Tutkielman teoreettisen perustan muodostaa palvelumuotoiluun liittyvä käsitteistö, jonka keskiössä ovat asiakaslähtöisyys ja asiakaskokemusten hyödyntäminen palveluiden kehittämisessä. Tutkimuksen aihepiiriä on taustoitettu varhaiskasvatukseen ja opiskeluhooltoon liittyvällä käsitteistöllä ja keskustelulla. Tutkielman aineiston muodostaa viisi teemahaastatteluun toteutettua haastattelua. Aineisto on analysoitu sisällönanalyysejä hyödyntäen.</p> <p>Keskeisimpänä tutkimustuloksena esiin nousivat asiakkaiden pääosin hyvin positiiviset kokemukset palvelusta. Aineistosta on kautta linjan nähtävissä asiakkaiden tyytyväisyys palveluun ja siitä perheille saatuun apuun. Haastateltavat ovat saaneet palvelusta tukea omaan vanhemmuuteen, emotionaalista tukea, palveluohjausta ja positiivista muutosta perheiden tilanteisiin. Pilotissa toimivien ammattilaisten kanssa työskentelyä on kuvailtu joustavaksi ja helpoksi. Kaikki tutkielmaa varten haastatellut asiakkaat olisivat valmiita suosittelemaan palvelua myös muille.</p> <p>Jatkossa palvelusta saatuja kokemuksia olisi hyvä selvittää vielä varhaiskasvatuksen muun henkilöstön näkökulmasta sekä laajemmalla otoksella palvelun asiakkailta.</p>			
Avainsanat – Nyckelord – Keywords varhaiskasvatus, kuraattori, psykologi, asiakaslähtöisyys, palvelumuotoilu, palvelukokemus			
Ohjaaja tai ohjaajat – Handledare – Supervisor or supervisors Marja Katisko ja Päivi Känkänen			
Säilytyspaikka – Förvaringställe – Where deposited Helsingin yliopiston kirjasto (E-thesis)			
Muita tietoja – Övriga uppgifter – Additional information			

Sisällys

1 JOHDANTO.....	1
2 TUTKIELMAN KONTEKSTINA VARHAISKASVATUS	5
2.1 Suomalainen varhaiskasvatus.....	5
2.2 Varhaiskasvatus yhteiskunnallisen keskustelun herättäjänä	7
2.3 Varhaiskasvatus osana ennaltaehkäiseviä palveluja	10
2.4 Varhaiskasvatuksen pilottihanke.....	12
3 TUTKIELMAN KONTEKSTINA OPISKELUHUOLTO	15
3.1 Opiskeluhoito	15
3.2 Kuraattori osana opiskeluhoitoa	18
3.3 Psykologi osana opiskeluhoitoa.....	20
3.4 Opiskeluhoitoon mahdollisuudet varhaiskasvatuksessa	21
4 ASIAKASLÄHTÖISYYS JA PALVELUMUOTOILU KEHITTÄMISEN TUkena	24
4.1 Asiakaslähtöisyys julkisten palvelujen kehittämisessä	24
4.2 Palvelumuotoilu kehittämisen tukena	28
4.3 Palvelukokemus asiakasymmärryksen rakentajana	33
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	37
5.1 Tutkimuskysymykset ja aineisto	38
5.2 Tutkimushaastattelu.....	40
5.3 Sisällönanalyysi	41
5.4 Tutkimuksen eettisyys	44
6 TULOKSET	46
6.1 Millaista apua ja tukea asiakkaat kokevat saaneensa?	46
6.1.1 Vanhemmuuden tuki ja vanhempien emotionaalinen tukeminen	47
6.1.2 Palveluohjaus ja muutos perheiden tilanteissa	49
6.2 Millaisia kokemuksia asiakkailla on palvelusta?	50
6.2.1 Toiminnan taso	50
6.2.2 Tunnetaso	51
6.2.3 Mielikuvien ja merkitysten taso	52
6.3 Millaisia kehittämisetoduksia asiakkailla on palvelulle?	53
7 JOHTOPÄÄTÖKSET	55
7.1 Palvelu vanhemmuuden ja vanhempien tukena.....	55
7.2 Asiakkaiden omia kokemuksia.....	57
7.3 Kehittämisen kohteita	58

8 POHDINTA JA JATKOTUTKIMUSEHDOTUKSET	61
LÄHTEET	64

LIITTEET

Liite 1	Esittelykirje
Liite 2	Suostumuslomake
Liite 3	Rekisteri -ja tietosuojaseloste
Liite 4	Haastattelurunko

1 JOHDANTO

Suomessa lasten ja perheiden ongelmien ehkäisemistä, niiden varhaista tunnistamista ja oikea-aikaista tukea on edistetty useilla politiikka- ja toimintaohjelmilla sekä lainasäädännön uudistamistyöllä. Varhainen puuttuminen ja siihen liittyvät matalan kynnyksen palvelut nousivat Suomessa yhteiskunnalliseen keskusteluun jo 1990-luvun laman jälkeen ja keskustelu sekä toimenpiteet ovat jatkuneet siitä saakka voimakkaina (Pippuri 2015). Tavoitteena on, että tuki tulee antaa jo ennen kuin tuen tarpeet kasautuvat ja palvelujen yhteensovittaminen vaikeutuu. Lapset ja perheet hyötyvät palveluista, kun ne saadaan luontevasti osana omaa arkea. (Heinonen ym. 2016, 175.)

Vantaalla tähän tuen tarpeeseen vastaamaan on aloitettu syksyllä 2019 kahden ja puolen vuoden pilottihanke, jossa on palkattu kolme kuraattoria ja kolme psykologia työskentelemään varhaiskasvatukseen. Psykologit ja kuraattorit toimivat hankkeessa työpareina. Työskentely tapahtuu pilottihankkeeseen osallistuvissa päiväkodeissa, joita on kutakin työparia kohden viidestä seitsemään. Palvelun piirissä lapsia on noin 400 yhtä työparia kohden, joista osa valikoituu varsinaiseen asiakkuuteen. Hankkeella pilotoidaan uudenlaista palvelua, jossa varhaiskasvatuksen moniammatillisuutta vahvistetaan tuomalla päiväkotien arkeen kyseisten alojen ammattilaisia. Kouluissa kuraattorit ja psykologit ovat toimineet jo pitkään osana opiskeluhoitoa, mutta samankaltaista toimintaa ei ole aiemmin laajasti sisällytetty päiväkodin toimintakulttuuriin.

Nykymallissaan varhaiskasvatuksessa toimivia ammattiryhmiä ovat varhaiskasvatuksen opettaja, varhaiskasvatuksen lastenhoitaja ja varhaiskasvatuksen erityisopettaja, joka voi tarpeen mukaan työskennellä ryhmässä kokoaikaisena tai konsultoida eri ryhmiä kiertävänä. Uuden varhaiskasvatuslain myötä varhaiskasvatukseen on tulossa myös varhaiskasvatuksen sosionomien ammattiryhmä. Psykologipalvelut varhaiskasvatuksen piirissä oleville lapsille tulevat nykymallissa tarvittaessa useimmiten neuvolapalvelujen kautta. (Varhaiskasvatuslaki 2018/540.)

Varhaiskasvatuksessa työskenteleviltä on kuultu viestiä siitä, että kasvaneiden ryhmäkokojen ja lasten ja perheiden lisääntyneiden tarpeiden vuoksi resurssit varhaiskasvatuksessa koetaan henkilöstön näkökulmasta niukoiksi. Erilaisia malleja muiden ammattiryhmien tuomisesta varhaiskasvatuksen arkeen on virinnyt. Päiväkoteihin on tuotu esimerkiksi perheohjaajia ja perhekuraattoreja (Heinolan

kaupunki 2018; Janhunen 2019; Kokkola 2017). Nämä kokeilut eivät kuitenkaan muodosta yhtenäistä toimintamallia, joka turvaisi kaikille samanlaiset palvelut vaan kyse on erilaisista paikallisista hankkeista ja piloteista. Koko kentälle yhteinen toimintamalli olisi omiaan selkeyttämään käytäntöjä ja tuomaan samanlaisen tuen kaikille tasapuolisesti.

Kuraattori- ja psykologipalvelut ovat jo lakisääteisinä palveluina olemassa osana opiskeluhoitoa kouluasteella, alkaen esiopetuksesta. Näen kuitenkin, että valtakunnallisella tasolla yhtenäinen, kaikille saman avun tasapuolisesti varmistava palvelu olisi tarpeenmukainen myös varhaiskasvatuksessa ja siihen voitaisiin helposti soveltaa jo kouluissa käytössä olevaa opiskeluhoitoon mallia. Samaa mieltä tästä ovat Olli-Pekka Heinonen ym. (2018, 154) jotka kirjoittavat, kuinka oppilas- ja opiskelijahuoltolain mukainen ennaltaehkäisevä ajattelu tulisi saada ulottumaan koko varhaiskasvatukseen ja kuinka sille tulisi luoda yhteiset rakenteet perusopetuksen kanssa. Heidän mielestään palveluita pitäisi tarkastella kokonaisuutena, samalla kun varhaiskasvatukseen, kouluille ja oppilaitoksiin integroituvan sosiaali- ja terveystieteiden henkilöstön määrä lisääntyy ja toimintaa kehitetään.

Oma kiinnostukseni tutkimuksen aihetta kohtaan heräsi omasta työtaustastani. Olen työskennellyt pitkään varhaiskasvatuksen kentällä ja työurani aikani törmännyt usein siihen, kuinka varhaiskasvatukseen osallistuvien lasten ja perheiden tilanteet ovat haastavia. Perheet kaipaisivat usein kasvatustehtäväänsä tukea enemmän, kuin varhaiskasvatuksen henkilöstöllä on mahdollisuutta tarjota. Itse näen, että kuraattori- ja psykologipalvelujen tuominen varhaiskasvatukseen voisi olla yksi keino vastata tähän tuen tarpeeseen laajentaen varhaiskasvatuksessa toimivien ammatillista kenttää. Ennen tätä tutkielmaa olin mukana käytäntötutkimuksessa, jossa kiinnostuksen kohteena olivat varhaiskasvatuksen kuraattoreiden kokemukset omasta työstään saman pilottihankkeen sisällä.

Tämän tutkimuksen tavoitteena on kerätä kokemuksia pilotoitavaa kuraattori- ja psykologipalvelua käyttäneiltä asiakkailta. Tutkimuksen taustalla on pilottihankkeen toimijoiden tarve saada tietoa hankkeesta ja nimenomaan asiakkaiden omista kokemuksista. Tutkielmaa varten olen haastatellut kuraattori- ja psykologipalveluja saaneiden perheiden vanhempia. Tutkimustehtävänä on selvittää miten asiakkaat ovat kokeneet pilottihankkeessa saamansa palvelun. Tutkimuskysymykset ovat, 1. Millaista

apua ja tukea asiakkaat kokevat saaneensa varhaiskasvatuksen kuraattorilta ja psykologilta? 2. Millaisia kokemuksia asiakkailla on palvelusta? ja 3. Millaisia kehittämis ehdotuksia asiakkailla on palvelulle? Tutkimuksen tarkoituksena on tuottaa asiakaskokemuksista lähtevää tietoa, jota voidaan hyödyntää jatkossa palvelun kehittämisessä ja toiminnan mahdollisessa laajentamisessa. Työni tärkeänä käsitteenä on asiakaslähtöisyys ja sen hyödyntäminen kehittämisessä. Asiakaslähtöisyyden kytken tässä työssä palvelumuotoiluun, jolle asiakaslähtöisyyden ajatus on keskeinen.

Pilotissa on aina kyse jonkin uudenlaisen toimintatavan tuomisesta käytäntöön ja sen toimivuuden testaamisesta. Lähtökohtani on, että asiakkaiden kokemukset muodostavat tärkeän osan kehitystyön tekemisessä. On perusteltua selvittää asiakkaiden mielipiteitä jo kehittämistyön aikana. Tässä työssä tutkimuksen kohteena oleva pilotti jatkuu vuoteen 2021 saakka. Selvittämällä asiakkaiden kokemuksia tässä vaiheessa, voidaan saatua tietoa soveltaa käytäntöön jo hankkeen aikana. Näin mukaan saadaan kehittämisen näkökulma eikä tiedon keruu perustu pelkästään jälkikäteen kerättäviin kokemuksiin ja niiden kautta pilotin arviointiin.

Tutkielmani paikantuu varhaiskasvatuksen kontekstiin ja sillä on yhtymäkohtia koulumaailmaan opiskeluhuollon näkökulmasta. Näitä toimintakenttiä tarkastelen sosiaalityön näkökulmasta. Työni nojautuu asiakaslähtöisen kehittämisen ja palvelumuotoilun teoriaan. Tutkielmani on käytännönläheinen ja siinä on vahvasti käytäntötutkimuksellinen ote. Käytäntötutkimuksessa lähtökohtana ovat asiantuntijoiden tai asiakkaiden toiminnasta tulevat tiedontarpeet tai huolenaiheet (Satka ym. 2016, 9-11).

Käytäntötutkimuksen tavoitteena on käytäntörelevantin tiedon tuottaminen kompleksisesta yhteiskunnasta sen toimintojen kehittämiseksi. Siinä, nimensä mukaisesti, yhdistetään toisiinsa käytäntö ja tutkimus. Tiedon tuottaminen tapahtuu yhteistyössä siten, että kaikille toimijoille tarjotaan mahdollisuus osallistua tutkimusongelmien muodostamiseen. Käytäntötutkimuksessa tutkimusmetodiset valinnat ovat sellaisia, jotka mahdollistavat asiakkaiden, ammattilaisten ja tutkijoiden yhteisen työskentelyn tutkimuskohteen parissa. Tutkimuksen kohde liittyy tavallisesti palvelukäytäntöihin. Käytäntötutkimuksessa on tavallista, että tutkimushankkeilla hankittu, käytännöistä peräisin oleva tieto palautetaan siihen toimintaympäristöön, josta tutkimuskysymys, aineistot ja osallistujat ovat. (Satka ym. 2016, 9-11.)

Palvelumuotoilulle ja käytäntötutkimukselle yhteistä on etenkin yhteiskehittämisen ajatus, eli kaikkien toimijoiden osallisuus tiedon tuottamiseen.

Tutkielmassani kuvaan aluksi varhaiskasvatusta ja opiskeluhuoltoa aihepiirin taustoittamiseksi. Tämän jälkeen käsittelen asiakaslähtöisyyttä ja palvelumuotoilua kehittämisessä. Näissä kappaleissa kytken oman tutkimukseni aikaisempaan aihepiiriin sisällä tehtyyn tutkimukseen. Teoreettisen taustoituksen jälkeen avaan tutkimuksen toteuttamista ja esittelen tutkimuksen menetelmälliset valinnat. Tutkimustulokset esittelen tutkimuskysymysten mukaisesti. Lopuksi käyn läpi vielä tutkimuksesta nousseet johtopäätökset, pohdin tutkimus prosessin onnistumista sekä esittelen jatkotutkimusaiheet.

2 TUTKIELMAN KONTEKSTINA VARHAISKASVATUS

Tämän tutkielman kontekstina toimii varhaiskasvatus. Tutkimuksen keskiössä oleva pilottihanke toteutetaan varhaiskasvatuksessa ja pilotoinnin tarkoituksena on vahvistaa varhaiskasvatuksen moniammatillisuutta sekä vahvistaa varhaisen puuttumisen mahdollisuuksia. Seuraavissa kappaleissa esittelen suomalaista varhaiskasvatusta ja siitä käytävää yhteiskunnallista keskustelua, varhaiskasvatuksen mahdollisuuksia perheiden tukijana ja ehkäisevänä lastensuojeluna, sekä kuvailen tarkemmin pilottihanketta, johon tutkimukseni perustuu.

2.1 Suomalainen varhaiskasvatus

Suomalaisessa varhaiskasvatuksessa on tapahtunut monia merkittäviä muutoksia viimeisten vuosien aikana. Varhaiskasvatus siirtyi vuoden 2013 alusta lähtien sosiaali- ja terveysministeriön hallinnoimasta sosiaalipalvelusta opetus- ja kulttuuriministeriöön osaksi kasvatus- ja koulutusjärjestelmää. Muutoksen rinnalla varhaiskasvatuksen lainsäädäntöä uudistettiin vaiheittain ja 1.9.2018 tuli voimaan uusi varhaiskasvatuslaki (540/2018). (Jokinen & Nieminen 2019, 9.) Näiden muutosten myötä varhaiskasvatus on tullut yhä vahvemmin osaksi suomalaista koulutusjärjestelmää ja se nähdään tärkeänä vaiheena lapsen kasvussa ja oppimisessa. Termillä varhaiskasvatus tarkoitetaan varhaiskasvatuslain (540/2018) mukaisesti suunnitelmallista ja tavoitteellista kasvatuksen, opetuksen ja hoidon muodostamaa kokonaisuutta, jossa painottuu pedagogiikka. Varhaiskasvatuksen tehtävänä on tukea ja täydentää kotien kasvatustehtävää ja omalta osaltaan vastata lasten hyvinvoinnista. (Opetushallitus 2018, 7-8; Heinonen ym. 2016, 157.)

Varhaiskasvatus ja siihen kuuluva esiopetus, sekä näitä seuraava perusopetus muodostavat yhdessä lapsen kehityksen ja oppimisen kannalta johdonmukaisesti etenevän kokonaisuuden ja perustan elinikäiselle oppimiselle (Opetushallitus 2018, 19). Varhaiskasvatuksen valtakunnallisista tavoitteista sekä lapsen oikeudesta varhaiskasvatukseen ja varhaiskasvatuksen järjestämisestä ja toteuttamisesta säädetään varhaiskasvatuslaissa (Opetushallitus 2018, 15; Varhaiskasvatuslaki 2018/540 § 1).

Varhaiskasvatuksen yleinen suunnittelu, ohjaus ja seuranta kuuluvat opetus- ja kulttuuriministeriölle. Alueellinen suunnittelu, ohjaus ja valvonta taas kuuluvat aluehallintovirastolle. Varhaiskasvatukseen liittyviä asiantuntijaviraston tehtäviä puolestaan hoitaa Opetushallitus. (Varhaiskasvatuslaki § 51.) Kunta on velvollinen järjestämään varhaiskasvatusta niin laajasti kuin kunnassa on tarvetta. Varhaiskasvatusta voidaan toteuttaa päiväkodeissa, perhepäivähoidossa tai avoimena varhaiskasvatustoimintana. Päiväkodeissa toteutettava varhaiskasvatus on yleisin varhaiskasvatuksen toimintamuodoista. (Opetushallitus 2018, 18; Varhaiskasvatuslaki 2018/540 § 1.)

Varhaiskasvatuksen koulutuksellisen luonteen lisäksi sillä on myös muita tehtäviä. Suomalainen varhaiskasvatus on luonteeltaan holistista ja painottaa kasvatuksen, koulutuksen ja hoidon toisiinsa nivoutumista. Varhaiskasvatuksen tehtävänä on edistää lasten kokonaisvaltaista kasvua, kehitystä ja oppimista ja tämä on tehtävä yhteistyössä huoltajien kanssa. (Opetushallitus 2018, 14; Karila ym. 2017, 72.) Varhaiskasvatuksella on myös yhteiskunnallisesti tärkeä rooli hyvinvoinnin edistämisessä, hyvinvointierojen kaventamisessa ja syrjäytymisen ehkäisyssä sekä yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon edistämisessä. Varhaiskasvatuksen tavoitteisiin kuuluu lisätä koulutuksen tasa-arvon toteutumista sekä antaa kaikille lapsille yhdenvertaiset mahdollisuudet varhaiskasvatukseen. (Karila ym. 2017, 11; Heinonen ym. 2016, 170.)

Yhtenä varhaiskasvatuksen tavoitteena on varmistaa lapsen mahdollisuus osallistua ja saada vaikuttaa itseään koskeviin asioihin. Tämä lapsen oikeuksien korostaminen on nostettu uudessa varhaiskasvatuslaissa entistä suuremmin näkyville. (Heinonen ym. 2016, 161; SiVM 5/2018.) Varhaiskasvatuksen tehtävänä on kaiken edellä mainitun lisäksi suojella ja edistää lasten oikeutta hyvään ja turvalliseen lapsuuteen. Oppimisympäristön on oltava kehittävä, oppimista edistävä sekä terveellinen ja turvallinen. (Opetushallitus 2018, 15, 20.) Ammattitaitoisen hoito- ja kasvatushenkilöstön riittävä määrä, lapsiryhmän oikea koko sekä tilojen toimivuus ovat perusedellytyksiä lasten turvallisuuden takaamiseksi ja varhaiskasvatuslain tavoitteiden toteuttamiseksi (Heinonen ym. 2016, 110).

Varhaiskasvatuksen tavoitteiden toteuttamiseen kytkeytyvät tekijät liittyvät olennaisesti myös varhaiskasvatuksen laatuun. Sekä kansallisessa, että kansainvälisessä tutkimuksessa on havaittu, kuinka varhaiskasvatuksella voidaan vaikuttaa positiivisesti

lasten kehitykseen ja oppimiseen. (Karila ym. 2017; OECD 2018.) Tämä positiivisten vaikutusten aikaansaaminen edellyttää kuitenkin laadukasta varhaiskasvatusta (Tarkemmin laadukkaasta varhaiskasvatuksesta kts. esim. Puroila & Kinnunen 2017 ja Karila 2016). Suomessa yhteiskunnallinen keskustelu varhaiskasvatuksen laadusta kytkeytyy laajalti henkilöstön koulutustasoon ja pätevän henkilöstön saatavuuteen sekä ryhmäkokoihin liittyvään keskusteluun (kts. esim. Sintonen & Onnismaa 2020).

Sen lisäksi että laadukas varhaiskasvatus on avain positiivisten vaikutusten saavuttamiseen, on se myös osaltaan edellytys lasten saamiselle varhaiskasvatuksen piiriin. Vaikka varhaiskasvatus uudistetun varhaiskasvatuslain hengen mukaisesti perustuu vahvasti lapsen oikeuteen varhaiskasvatukseen, päättävät lapsen varhaiskasvatukseen osallistumisesta lopulta huoltajat. Tässä päätöksenteossa laatutekijät ovat keskeisessä osassa. Vasta esiopetuksen kohdalla kuvaan astuu mukaan velvoittavuus. Perusopetuslain (628/1998 § 26 a) mukaan lasten on oppivelvollisuuden alkamista edeltävänä vuonna osallistuttava vuoden kestävään maksuttomaan esiopetukseen tai muuhun esiopetuksen tavoitteet saavuttavaan toimintaan neljä tuntia päivässä. Esiopetuksen keskeisenä tavoitteena on tasavertaisten koulunaloittamisvalmiuksien tarjoaminen lapsille. Esiopetus on määritelmällisesti varhaiskasvatusta, vaikka sen järjestämisestä on säädetty perusopetuslaissa. Esiopetus järjestetään kunnan päätöksen mukaisesti päiväkodissa, koulussa tai muussa siihen soveltuvassa paikassa. (Heinonen ym. 2016, 34-35; Karila ym. 2017, 62; Karila 2016, 22.)

2.2 Varhaiskasvatus yhteiskunnallisen keskustelun herättäjänä

Varhaiskasvatuksen tiekartassa vuosille 2017–2030 on esitetty toimenpide-ehdotuksia varhaiskasvatuksen henkilöstön kelpoisuuksiin ja koulutustason nostamiseen. Toimenpide-ehdotukset näkyivät hallituksen esityksessä uudeksi varhaiskasvatuslaiksi (40/2018) siten että koulutustasoa nostettaisiin niin, että jatkossa kahdella kolmasosalla päiväkotiryhmässä toimivasta henkilöstöstä olisi korkeakoulutasoinen tutkinto. Tällä hetkellä suhde on useimmiten yhden suhde kolmeen. Jatkossa henkilöstön nimikkeistö olisi varhaiskasvatuksen opettaja, varhaiskasvatuksen sosionomi ja varhaiskasvatuksen lastenhoitaja. Sivistysvaliokunta (SiVM 5/2018) otti mietinnössään liittyen hallituksen esitykseen eduskunnalle varhaiskasvatuslaiksi ja eräiksi siihen liittyviksi laeiksi (HE

40/2018) kantaa ehdotuksiin tuoden esiin, kuinka ”uudistukseen sisältyvä ehdotus varhaiskasvatuksen eri ammattiryhmien työtehtävien ja tehtävänimikkeiden selkiyttämistä ja koulutustason nostosta on noussut uudistuksen suurimmaksi kiistakysymykseksi”. Valiokunta korostaa kuitenkin mietinnössään yksiselitteisesti, kuinka ”entistä laadukkaampi varhaiskasvatus on lasten edun mukaista, ja tutkimusten mukaan koulutus lisää laatua”.

Hallituksen esitys henkilöstömuutoksista siirtyi uuteen varhaiskasvatuslakiin, joka tuli voimaan 1.9.2018. Koulutusasteen nostamiselle annettiin siirtymäaikaa vuoteen 2030 saakka (Varhaiskasvatuslaki 2018/540 37 §). Muutoksen myötä on keskustelu käynyt vilkkaana pätevän henkilöstön saamisesta ja pysymisestä alalla. Jo sivistysvaliokunta (SiVM 5/2018) viittasi mietinnössään henkilöstön keskuudessa tehtyihin selvityksiin, joiden mukaan monet työntekijöistä pohtivat alan vaihtoa raskaan työn ja suhteellisen heikon palkkatason takia. Mietinnössä peräänkuulutettiin riittävien resurssien varmistamista, jotta koulutettu henkilöstö saadaan pysymään alalla. Yhdeksi ratkaisuehdotukseksi henkilöstön saamiseen on nostettu koulutuspaikkojen lisääminen (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2017). Tällä ei kuitenkaan kyetä vastaamaan palkkaongelmaan, johon on vaadittu muutosta esimerkiksi Ei leikkirahaa kansanliikkeen (kts. esimerkiksi Eskonen 2018) muodossa.

Pätevän henkilöstön saamisen lisäksi keskustelua ovat herättäneet myös päiväkotien ryhmäkoot. Vuonna 2016 voimaan tullessa päivähoitoasetuksen muutoksessa kunnille annettiin mahdollisuus nostaa aikuisten ja lasten välistä suhdelukua yli 3-vuotiaiden lasten päiväkotiryhmissä 1/7:stä 1/8:aan (Puroila & Kinnunen 2017, 106). Jouni Välijärven (2019, 49) lapsistrategian taustaksi tuotetuista tutkimustuloksista koostaman raportin mukaan varhaiskasvatuksen laadussa vanhemmat kritisoivat useimmin ryhmäkokoja. Tämä kritiikki on syytä ottaa vakavasti, sillä Suomessa varhaiskasvatukseen osallistuvien lasten määrä on pienempi kuin muissa pohjoismaissa ja Suomi jää kauas OECD maiden keskiarvosta (Karila ym. 2017, 14; Puroila & Kinnunen 2017, 145). Varhaiskasvatuksen osallistumisprosentti on kytköksissä moniin muuttujiin kuten esimerkiksi taloudellisiin tekijöihin, mutta kiistatonta on, että myös laatutekijät, kuten ryhmä koko ja henkilöstön pysyvyys vaikuttavat (Välijärvi 2019; Karila ym. 2017).

Suomessa hallituksen yksi keskeinen tavoite on lisätä varhaiskasvatuksen osallistumisastetta. Taloudellisiin tekijöihin liittyvänä vastauksena osallistumisasteen

nousuun hallitus on tuonut kokeilun 5-vuotiaiden kahdenkymmenen viikkotunnin maksuttomasta varhaiskasvatuksesta. Tätä on kokeiltu elokuusta 2018 lähtien ja se on saanut jatkoa vuoteen 2021. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2020.) Sivistysvaliokunnassa nousseen keskustelun mukaisesti näen kuitenkin, että kriittistä osallistumisasteen nostossa on myös laatutekijöiden varmistaminen. Osaava henkilökunta ja riittävän pienet ryhmäkoot ovat keskiössä lasten saaman varhaiskasvatuksen laadun ja vanhempien luottamuksen kannalta (SiVM 5/2018). Ryhmäkokoihin liittyvä kritiikki on valtion tasolta huomioitu ja valtioneuvoston päätöksellä on aikuisten ja lasten välinen suhdeluku päätetty pudottaa takaisin 1/7:ään. Asetusmuutos astuu voimaan 1.8.2020 (Opetus – ja kulttuuriministeriö 2019).

Tämän työn rooli varhaiskasvatuksesta käytävään keskusteluun liittyy varhaiskasvatuksen yhteiskunnallisen tehtävän toteuttamiseen. Varhaiskasvatukselle annetaan lain tasolla tärkeä ja vaativa tehtävä olla omalta osaltaan ehkäisemässä syrjäytymistä, edistää tasa-arvoa ja tasata hyvinvointieroja. Vaikka uudessa varhaiskasvatuslaissa on vahva pedagoginen luonne, sosiaali- ja perhepoliittinen merkitys ei kuitenkaan ole hävinnyt lainsäädännöstä, sillä varhaiskasvatuslaissa painotetaan myös vanhempien osallisuutta ja tuodaan esille velvoite monialaiseen yhteistyöhön muiden lapsi- ja perhepalveluiden, muun muassa sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden kanssa. Lapsen terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen on myös kirjattuna varhaiskasvatuksen tavoitteita määrittävään lainsäädännön pykälään. (Puroila & Kinnunen 2017, 136.)

Varhaiskasvatuksen henkilöstön parista nousseessa viestinnässä on tuotu esiin, että lasten ja perheiden ongelmat ovat lisääntyneet ja muuttuneet vaikeammiksi (Halme 2020). On selvinnyt myös, että henkilöstö ei koe osaamisensa ja aikansa riittävän näihin vastaamiseen (Halme ym. 2015). Tähän tarpeeseen on lähdetty vastaamaan kehittämällä erilaisia malleja tuoda lisää tukea varhaiskasvatukseen. Yksi näistä malleista on tässä tutkimuksessa käsiteltävä pilotti kuraattori- ja psykologipalveluista. Myös muunlaista toimintaa on valtakunnallisella tasolla kokeiltu. Heinolassa toimii varhaiskasvatuksessa perhekuraattori, Pieksämäellä on lanseerattu Yhdessä perheiden parhaaksi -pilottihanke, jossa on jalkautettu perhepalveluiden osaamista varhaiskasvatukseen ja Joensuussa varhaiskasvatuksessa toimivat perheohjaajat (Heinolan kaupunki 2018; Janhunen 2019; Kokkola 2017). Kokeilut eivät kuitenkaan muodosta yhtenäistä toimintamallia, joka turvaisi kaikille samanlaiset palvelut, vaan kyse on erilaisista paikallisista hankkeista ja

piloteista. Seuraavassa alakappaleessa esittelen varhaiskasvatuksen mahdollisuuksia perheiden tukijana ja ehkäisevän lastensuojelun osana.

2.3 Varhaiskasvatus osana ennaltaehkäiseviä palveluja

Ennaltaehkäisy, varhaisen tuen merkitys ja avun tuominen lähelle on lapsi- ja perhepalveluiden kehittämisessä keskiössä. Nostan tämän näkökulman varhaiskasvatuksesta korostetusti esiin koska tarkastelen varhaiskasvatusta sosiaalitieteiden näkökulmasta. Kuraattori- ja psykologipalveluiden tuomisella varhaiskasvatukseen pyritään myös vahvistamaan juuri varhaisen puuttumisen mahdollisuuksia peruspalveluihin lukeutuvassa varhaiskasvatuksessa.

Edistävillä ja ehkäisevillä palveluilla tarkoitetaan perheiden arkea ja yhteisöllisyyttä vahvistavaa, koko ikäryhmälle tarjottavaa universaalia tai erityistä kohdennettua tukea. Lapsille ja perheille tarjottavasta tuesta käytetään erilaisia termejä sosiaali-, terveys- ja opetuspalveluissa. Yhteistä palveluille on kuitenkin se, että niiden avulla pyritään lasten suotuisaan kasvuun ja kehitykseen, lasten ja perheiden voimavarojen vahvistumiseen sekä lasten ja perheiden hyvinvointiin ja terveyteen. Edellä mainittuja tuen muotoja tarjotaan äitiys- ja lastenneuvoloissa, kouluterveydenhuollossa, varhaiskasvatuksessa, opetuksessa sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollossa. (Perälä ym. 2011, 17.)

Yhteiskunnan muuttuessa on tärkeää löytää keinoja, joilla lasten ja perheiden arjen sujumista monenlaisissa tilanteissa autetaan tai kevennetään (Heinonen ym. 2016, 179). Varhaiskasvatuksesta on tullut keskeinen osa nykyajan lapsen elämää, ja erilaisissa varhaiskasvatuksen palveluissa kohdataan suuri osa suomalaisista pikkulapsiperheistä. Tästä näkökulmasta varhaiskasvatuksen merkitys lasten ja perheiden hyvinvoinnin edistämässä ja turvaamisessa on keskeinen. Olli-Pekka Heinonen ym. (2018, 30) toteavat sosiaali- ja terveysministeriölle tuottamassaan raportissa, että suurin osa lapsista ja perheistä ei tarvitse monimutkaista palvelukokonaisuutta. Heidän mukaansa yleisten, universaaleiden palveluiden ollessa helposti saavutettavia sekä joustavia ja kun niiden sisään on rakennettu kohdennettuja tukia, erityistason palveluihin valikoituminen vähenee. Samoin kun erityiset palvelut toteutetaan niissä ympäristöissä, joissa tuen tarvekin on havaittu, palvelujen saavutettavuus, käytettävyys ja vaikuttavuus paranevat.

Hanna Heinonen ym. (2016, 178) paikallistavat varhaiskasvatuksen osaksi ehkäisevää lastensuojelua. Lastensuojelulaissa (417/2007 § 3a) todetaan, että ehkäisevällä lastensuojelulla edistetään ja turvataan lasten kasvua, kehitystä ja hyvinvointia sekä tuetaan vanhemmuutta. Tämä lastensuojelulakiin kirjattu periaate kertoo siitä, että tuen antamisen lapsiperheille mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, tulee aina olla lasten ja perheiden palveluiden ensisijainen tehtävä (Heinonen ym. 2016, 178). Kirjoittajat (mt., 180) tekevät näkyväksi yhteyden varhaiskasvatuksen ja lastensuojelun välillä tuomalla esiin, kuinka ehkäisevän lastensuojelun lähtökohtana on lastensuojelulain mukaisesti lapsen kasvun ja kehityksen turvaaminen sekä vanhemmuuden tukeminen ja nämä samat periaatteet on nostettu vahvasti esiin myös varhaiskasvatuslaissa kuvatuissa varhaiskasvatuksen tavoitteissa. Lastensuojellisen tarpeen tunnistaminen myös edellyttää varhaiskasvatuksen ja opetuksen sekä opiskeluhuollon laajaa sitoutumista lasten suojeluun. (Heinonen ym. 2018, 33.)

Tästä näkökulmasta varhaiskasvatuksen ja lastensuojelun päämäärä eli lapsen kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin edistäminen, on sama. Hanna Heinosen ym. (2016) mukaan voidaankin ajatella, että toteuttaessaan omaa perustehtäväänsä varhaiskasvatus toimii jo lähtökohtaisesti ehkäisevänä lastensuojeluna. Turun yliopiston sosiaalityön professori Leo Nyqvist (2018) sitä vastoin kritisoi blogikirjoituksessaan koko ehkäisevää lastensuojelua sanan käyttöä. Nyqvistin mukaan ehkäisevä lastensuojelu termiä käytetään perhepalveluiden synonyymina, sillä seurauksella, että palveluista muodostuu asiakkaiden näkökulmasta leimaavia. Nyqvist esittää, että palvelut, jotka voidaan toteuttaa perheen kanssa yhteistyössä, nykytermistössä lastensuojelun avohuollon palvelut, tulisi erottaa lastensuojelu termin alta. Lastensuojelusta tulisi hänen mukaansa puhua vain tapauksissa, joissa kyseessä on tosiasiallisesti lapsen suojeleminen itseltään tai perheeltään.

Itse pidän Leo Nyqvistin ehdotusta ehkäisevä lastensuojelu termin käytön harkitsemisesta hyvänä. Sanalla lastensuojelu on edelleen negatiivinen kaiku ihmisten mielissä ja ihmiset eivät mielellään halua tulla tunnistetuiksi lastensuojelun asiakkaina. Ehkäisevä etuliitteen käyttäminen ei tavalliselle kansalaiselle välttämättä tarkoita mitään. Tämä on ratkaistu sosiaalityön palvelukentässä esimerkiksi perhesosiaalityön yksiköitä, jotka palveluiltaan ovat osa ehkäisevää lastensuojelua, mutta niistä ei käytetä tätä nimikettä. Lisättäessä ehkäisevän työn työmalleja myös varhaiskasvatukseen olisi niitä tarkoituksenmukaista kutsua joksikin muuksi kuin ehkäiseväksi lastensuojeluksi.

Vaikka varhaiskasvatuksen keskiössä on aina lapsi, on silti tärkeää nähdä koko perheen merkitys lasten hyvinvoinnin kannalta. Lasta ei voi koskaan nostaa irralliseksi perheestään, vaan perheen tilanne vaikuttaa aina väistämättä myös lapseen. Varhaiskasvatuksen henkilöstö kohtaa varhaiskasvatuksen arjessa perheet säännöllisesti, mikä mahdollistaa luottamuksellisen suhteen syntymisen ja auttaa huomaamaan, jos jokin lapsen tai perheen tilanteessa antaa aihetta huoleen. (Heinonen ym. 2016, 180-181.) Nina Halmeen ym. (2015) tutkimuksessa, jossa on selvitetty lapsiperheiden tuen tarpeita ja niihin vastaamista kävi ilmi, että varhaiskasvatuksen henkilökunta kokee kuitenkin vanhemmuuteen liittyviin huoliin vastaamisen vaikeana.

Vanhemmuuteen liittyvinä huolina tutkimuksessa nostettiin esiin esimerkiksi vanhempien jaksaminen, vanhemmuuden taitojen riittävyys ja päihteiden käyttö perheessä. Henkilöstön vastauksista selvisi, että näiden asioiden puheeksi ottaminen koetaan hankalaksi ja valmius vastata näihin huoliin huonoksi. Lapsen kehitykseen liittyviin huoliin vastaamisen työntekijät arvioivat yleisesti hyviksi tai erittäin hyviksi. Ristiriita henkilöstön valmiuksien ja perheiden tarpeiden välillä näkyi samaisen tutkimuksen tuottamissa tuloksissa siinä, että kyselyyn vastanneista vanhemmista lähes puolet oli ollut huolissaan omasta jaksamisestaan. Tällaisissa tukea vaativissa tilanteissa varhaiskasvatuksen merkitys perheelle ja vanhemmille voi olla keskeinen. (Heinonen ym. 2016, 182-183.)

Halmeen ym. (2015) tutkimuksen perusteella varhaiskasvatuksen henkilöstöllä ei kuitenkaan vaikuta olevan valmiuksia vastata perheiden kaipaamaan tukeen, eikä tarjota apua varhaisen puuttumisen keinoin. Kuraattori- ja psykologipalveluiden tuominen varhaiskasvatuksen arkeen luo laajemmin mahdollisuuksia tukea myös koko perhettä ja vaikuttaa ratkaisulta, jolla pystytään vastaamaan lapsiperheiden todettuihin tarpeisiin. Lastensuojelun uudistuminen edellyttää, että varhaiskasvatus, opetus ja terveydenhuolto sitoutuvat joustavaan, moniammatilliseen ja omia perinteisiä tehtävärajoja muuttavaan yhteistyöhön (Heinonen ym. 2018, 34).

2.4 Varhaiskasvatuksen pilottihanke

Vantaalla lähdettiin syksyllä 2019 toteuttamaan pilottihanketta, jossa palkattiin kolme kuraattori–psykologi työparia työskentelemään varhaiskasvatukseen. Psykologien tuominen varhaiskasvatukseen nousi Vantaalla alun perin esiin Vantaan

kaupunginvaltuutettujen toimesta, jotka olivat seuranneet valtakunnallista keskustelua varhaiskasvatuslaista ja sen uudistamisesta (Harakka 2020). Valtakunnallisessa keskustelussa on nostettu esiin oppilas- ja opiskelijahuoltolain mukaisten kuraattori- ja psykologipalvelujen tarvetta myös varhaiskasvatukseen. Tähän kysymykseen on otettu kantaa myös useammassa lausunnossa, joita sivistysvaliokunta on pyytänyt koskien hallituksen esitystä uudeksi varhaiskasvatuslaiksi (SiVM 5/2018).

Pilottia varten rahoitus psykologeille saatiin Vantaan kaupungilta. Psykologeille päädyttiin palkkaamaan työpareiksi kuraattorit hyödyntäen jo esiopetuksessa käytössä olevaa mallia (kts. Vantaan kaupunki 2020). Varhaiskasvatusympäristössä tehdyn toimintaympäristöanalyysin pohjalta nähtiin tarve myös kuraattoreiden tuomalle osaamiselle. Tämän lisäksi kentältä saadun viestin mukaan perheiden tarpeet ovat moninaistuneet ja yhtenä vastauksena tuen tarpeeseen pyritään vahvistamaan varhaiskasvatustoiminnan moniammatillisuutta. (Halme 2020.) Moniammatillisuuden vahvistaminen vastaa myös Vantaan varhaiskasvatusta ohjaaviin linjauksiin (Vantaa 2019; Vantaa 2018).

Kuraattoreiden rahoitus hankkeessa tulee Myönteisen erityiskohtelun toimintaohjelman (2019-2021) kautta. Ohjelma on kaupunkitasoinen myönteisen erityiskohtelun toimintakokonaisuus. (Vantaan kaupunki 2020.) Vantaalla, kuten useissa muissakin kaupungeissa Suomessa, on havaittu alueellisen eriytymisen olevan kasvussa (Väljörvi 2019, 32). Vantaa on lähtenyt vastaamaan tähän kehitykseen kohdentamalla lisäresursseja alueille, jotka kohdevalinnan indikaattorien mukaan hyötyvät tuesta eniten. Ohjelmaan valitut alueet on määriteltä yhdistämällä opetusministeriön käyttämät koulutuksen tasa-arvon kriteerit ja sosiaali- ja terveystoimen käyttämät huono-osaisuutta kuvaavat muuttujat. Myönteisen erityiskohtelun toimenpiteiden tavoitteena on alueiden välisten hyvinvointierojen vähentäminen. Kuraattoripalvelujen tuominen varhaiskasvatukseen on Vantaalla yksi osa ohjelmaa. Muita toimenpiteitä ovat esimerkiksi lasten kesäruokailun kehittäminen, asukasyhteistyön vahvistaminen eri toimenpitein ja erityisnuorisotekijöiden tuominen yläkouluihin. (Sauranen 2020.)

Alueelliset hyvinvointierot näkyvät jo päiväkotikäisillä lapsilla (Vantaa 2020; Bernelius 2018; Väljörvi 2019, 32). Tehokas tapa vaikuttaa tähän eriytymiskehitykseen on varmistaa laadukas varhaiskasvatus kaikille lapsille. Koska lasten tarvitsema tuki vaihtelee, on perusteltua sijoittaa enemmän resursseja sinne, missä tuen tarve on

keskimääräistä suurempi. Vantaalla on tämänkaltaisesta toiminnasta kokemusta jo aiemmin varhaiskasvatuksessa kokeillusta taidepedagogi mallista (kts. Halme ym. 2016). Tuen tuominen jo varhaiskasvatukseen kulkee myös linjassa varhaisen puuttumisen korostamisen kanssa.

Vantaa ei ole toimissaan yksin, vaan samanaikaisesti valtakunnallisella tasolla toteutetaan valtakunnallisen varhaiskasvatuksen positiivisen diskriminaation hanketta. Kokonaisuudessaan hankkeessa jaetaan kunnille valtionavustusta 10 000 000 euroa. Valtionavustus on tarkoitettu varhaiskasvatuksen toimintakulttuurin muutoksen, inklusion, oppimisen ja hyvinvoinnin, tasa-arvoisuuden, yhdenvertaisuuden ja vuorovaikutuksen vahvistamiseen sekä lapsen varhaiskasvatuksen järjestämisen kannalta välttämättömään ja riittävän varhaiseen tukeen. Avustuksella tuetaan toimintamallien, rakenteiden ja käytänteiden kehittämistä tukemalla varhaiskasvatuksen järjestäjien mahdollisuuksia palkata lisähenkilöstöä haasteellisilla alueilla toimiviin päiväkoteihin ja perhepäivähoitoyksiköihin sekä pienentää lapsiryhmien kokoja. (Opetushallitus 2020.)

Kunnat ovat voineet hakea erityisavustusta alueille, joilla on tunnistettu syrjäytymisriskejä. Tuen myöntämisen perusteina ovat olleet alueen matala koulutustaso, korkea työttömyysaste, suurempi vieraskielisen väestön osuus sekä maksuttoman varhaiskasvatuksen piirissä olevien lasten määrä. Käynnissä on lähes sata hanketta ympäri Suomen. Joillakin alueilla on palkattu päiväkoteihin lisää erityislastentarhan- tai suomi toisena kielenä -opettajia. (Yle 2020.) Vantaan kanssa samankaltaista pilottia toteutetaan ainakin Oulussa, Lappeenrannassa, Lahdessa ja Keravalla (Lappalainen 2020).

3 TUTKIELMAN KONTEKSTINA OPISKELUHUOLTO

Kuraattori- ja psykologipalvelut, joita tässä tutkielmassa käsitellään ovat kouluissa osa opiskeluhoitoa. Koulujen opiskeluhoitosta säädetään oppilas- ja opiskelijahuoltolaissa (1287/2013). Opiskeluhoiton lakisääteisyys koskee varhaiskasvatuksen osalta vain esiopetusta. Kuvaan seuraavissa kappaleissa koulujen opiskeluhoitoa sekä kuraattorin ja psykologin rooleja siinä. Käsitelen myös omana alakappaleenaan opiskeluhoiton mahdollisuuksia varhaiskasvatuksessa.

3.1 Opiskeluhoito

Opiskeluhoitosta säädetään oppilas- ja opiskelijahuoltolaissa (1287/2013) joka tuli voimaan elokuussa 2014. Ennen lain voimaantuloa oppilas- ja opiskelijahuitosta säädettiin hajanaisesti koululaeissa, terveydenhuoltolaissa ja sen nojalla annetussa asetuksessa sekä lastensuojelulaissa (Pippuri 2015, 6). Oppilas- ja opiskelijahuoltolaissa säädetään keskistetysti esi- ja perusopetuksessa olevan oppilaan, sekä lukiossa ja ammattikoulussa opiskelevan opiskelijan oikeudesta opiskeluhoiton palveluihin. Lain tarkoituksena on

- 1) edistää opiskelijoiden oppimista, terveyttä ja hyvinvointia sekä osallisuutta ja ehkäistä ongelmien syntymistä;
- 2) edistää oppilaitosyhteisön ja opiskeluympäristön hyvinvointia, terveellisyyttä ja turvallisuutta, esteettömyyttä, yhteisöllistä toimintaa sekä kodin ja oppilaitoksen välistä yhteistyötä;
- 3) turvata varhainen tuki sitä tarvitseville;
- 4) turvata opiskelijoiden tarvitsemien opiskeluhoitopalvelujen yhdenvertainen saatavuus ja laatu;
- 5) vahvistaa opiskeluhoiton toteuttamista ja johtamista toiminnallisena kokonaisuutena ja monialaisena yhteistyönä.

(Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki 1287/2013 § 2.)

Opiskeluhuollolla tarkoitetaan lain 3§ mukaisesti ”opiskelijan hyvän oppimisen, hyvän psyykkisen ja fyysisen terveyden sekä sosiaalisen hyvinvoinnin edistämistä ja ylläpitämistä sekä niiden edellytyksiä lisäävää toimintaa oppilaitosyhteisössä.”. Opiskeluhuoltoon sisältyvät psykologi- ja kuraattoripalvelut sekä koulu- ja opiskeluterveydenhuollon palvelut. Opiskeluhuolto jaetaan yhteisö- ja yksilökohtaiseen huoltoon. Opiskeluhuoltoa tulisi toteuttaa ensisijaisesti yhteisöllisenä ja ehkäisevänä työnä. Ehkäisevän työn ja sitä myötä varhaisen puuttumisen korostaminen elää näin ollen myös oppilashuollon lain hengessä.

Yhteisöllinen opiskeluhuolto edistää oppilaiden oppimista ja hyvinvointia, sekä yhteisön vuorovaikutusta ja osallisuutta. Yhteisöllisessä työssä kehitetään ja edistetään kouluympäristön terveellisyyttä, esteettömyyttä ja turvallisuutta sekä koko yhteisön hyvinvointia suojaavia tekijöitä, kuten hyviä tunne- ja vuorovaikutustaitoja. Koulun yhteisönä tulee edistää jokaisen siihen kuuluvan voimavaroja ja mielenterveyttä. Näiden toimien tavoitteena on lasten ja nuorten sosiaalinen vastuullisuus, hyvä vuorovaikutus ja osallisuuden vahvistaminen. Yhteisöllistä opiskeluhuoltoa toteuttavat kaikki koulun toimijat ja sen tulisi olla ensisijainen opiskeluhuollon toimintamuoto. (THL 2018, 9-10; Pippuri 2018, 200).

Yksilökohtaiseen opiskeluhuoltoon taas sisältyvät yksittäiselle opiskelijalle annettavat koulu- ja opiskeluhuollon terveydenhoitajan, lääkärin, kuraattorin ja psykologin palvelut sekä monialaisessa asiantuntijaryhmässä toteutettava, yksittäisen opiskelijan asioihin keskittyvä työskentely. Yksilökohtaisella opiskeluhuollolla voidaan tarvittaessa tukea myös huoltajia heidän kasvatustyössään. Työ on luonteeltaan ennaltaehkäisevää, mutta myös korjaavaa. Yksilökohtaisen opiskeluhuollon tavoitteena on seurata ja edistää oppilaan kokonaisvaltaista kehitystä, terveyttä, hyvinvointia ja oppimista. Yksilökohtainen opiskeluhuolto on oppilaalle ja perheelle aina vapaaehtoista, ja ammattilaiset osallistuvat työskentelyyn oppilaan tai huoltajan suostumuksella. Oppilaan näkemykset huomioidaan häntä koskevilla asioilla iän ja kehitystason mukaisesti. Työskentelyn lähtökohtana ja tavoitteena on lapsen edun toteutuminen sekä hänen hyvinvointinsa ja oppimisensa turvaaminen. (THL 2018, 9-10.)

Opiskeluhuollon psykologi- ja kuraattoripalveluilla tarkoitetaan oppilas- ja opiskelijahuoltolain (7§) mukaan opiskeluhuollon psykologin ja kuraattorin antamaa opiskelun ja koulunkäynnin tukea ja ohjausta, joilla, kohta 1: edistetään koulu- ja

opiskeluyhteisön hyvinvointia sekä yhteistyötä opiskelijoiden perheiden ja muiden läheisten kanssa ja kohta 2: tuetaan opiskelijoiden oppimista ja hyvinvointia sekä sosiaalisia ja psyykkisiä valmiuksia. Oppilaitoksen sijaintikunta vastaa opiskeluhuollon psykologi- ja kuraattoripalvelujen järjestämisestä alueellaan sijaitsevien oppilaitosten opiskelijoille. Koulutuksen järjestäjä myös vastaa siitä, että oppilaat ja huoltajat ovat tietoisia käytettävissä olevasta opiskeluhuollosta. (Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki 9 & 11 §.) Lastensuojelulain (417/2007 § 12) tarkoitettuun lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelmaan on kirjattava, miten kunnan alueella sijaitsevilla oppilaitoksissa opiskeluhuolto toteutuu. Koulussa kuraattori, psykologi, terveydenhoitaja ja lääkäri ovat läsnä lasten ja nuorten arjessa. Hakeutuminen opiskeluhuollon palveluihin halutaan tehdä näin mahdollisimman matalaksi. (Pippuri 2018, 201.)

Oppilas- ja opiskelijahuoltolaissa säädetään, että oppilaalle on järjestettävä mahdollisuus keskustella henkilökohtaisesti opiskeluhuollon kuraattorin tai psykologin kanssa viimeistään seitsemäntenä oppilaitoksen työpäivänä sen jälkeen, kun oppilas on tätä pyytänyt. Pykälässä säädetään myös, että kiireellisessä tapauksessa mahdollisuus keskusteluun on järjestettävä samana tai seuraavana työpäivänä. Mahdollisuus keskusteluun on tarpeen mukaan järjestettävä myös muun henkilön kuin oppilaan itsensä yhteydenoton perusteella. Oppilashuollon psykologin tai kuraattorin arvion perusteella oppilas on oikeutettu saamaan riittävä tuki ja ohjaus, ja tarvittaessa hänet on ohjattava saamaan muita palveluja. (Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki 15 §.)

Opiskeluhuollon toteuttamisessa keskeistä on monialainen yhteistyö. Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki edellyttää, että jokaisella oppilaitoksella on toimiva monialainen opiskeluhuoltoryhmä. Näiden ryhmien tehtävänä on oppilaitoksen sisäisen yhteisöllisyyden edistäminen, ja ne ovat koulujen hyvinvointityön keskeisiä toimijoita. Monialainen ryhmä vastaa opiskeluhuollon suunnittelusta, kehittämisestä, toteuttamisesta ja arvioinnista. Monialaiseen ryhmään kuuluu opetushenkilöstöä, kouluterveydenhuoltoa, sekä psykologi- ja kuraattoripalveluja edustavaa henkilöstöä. Ryhmä voi tarvittaessa kuulla myös oppilaita ja huoltajia. Ryhmässä asioita käsitellään yleisellä tasolla, eikä ryhmä käsittele yksittäisen oppilaan asioita. Yksittäisen oppilaan tuen tarpeen selvittämiseen ja opiskeluhuollon palvelujen järjestämiseen liittyvät asiat käsitellään tapauskohtaisesti koottavassa monialaisessa asiantuntijaryhmässä. Opiskeluhuoltotyötä ohjaavat luottamuksellisuus, kunnioittava suhtautuminen

opiskelijaan ja vanhempiin sekä heidän osallisuutensa tukeminen. (Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki, 14 §; Gråsten-Salonen & Mehtiö 2017, 364; 373.)

3.2 Kuraattori osana opiskeluhoitoa

Koulukuraattori on kouluissa työskentelevä sosiaalialan asiantuntija. Kuraattorin rooli ei pelkisty kuitenkaan ainoastaan sosiaalialan osaamiseen, vaan työssä yhdistyvät sosiaalinen ja pedagoginen näkökulma. Kuraattorin rooli nähdään kouluissa kahtalaisena, auttajan ja kasvattajan. (Sipilä-Lähdekorpi 2006, 11; Wallin 2011, 52.) Osittain kuraattorin työlle ominainen kahtalainen rooli liittyy ammattinimikkeeseen. Suomessa koulussa toimivia sosiaalialan osaajia nimitetään yleisesti kuraattoreiksi. Yleisin nimike maailmalla on ”school social worker” (Sipilä-Lähdekorpi 2006, 12).

Arkityössään kuraattori toimii osana oppilashuoltoryhmää tuoden ryhmään sosiaalialan ja sosiaalisen vuorovaikutuksen osaamista. Kuraattorin työnkuva voi vaihdella suurestikin koulusta ja kunnasta riippuen, mutta pääperiaatteet pysyvät samana. Kuraattori edistää omalla toiminnallaan kouluyhteisön hyvinvointia vahvistamalla oppilaiden sosiaalisia taitoja, yhteisöön kiinnittymisen edellytyksiä sekä koulun ja kodin välistä yhteistyötä. Kuraattorin asiakkaiksi tullaan esimerkiksi koulunkäynnin laiminlyönnin ja käytöshäiriöiden takia. (Hietanen-Peltola ym. 2018, 17-18; Sipilä-Lähdekorpi 2006, 22.)

Aila Wallin (2011, 129) kuvaa koulusosiaalityötä vuorovaikutteiseksi tukemiseksi tai ohjaukseksi, jossa interventiot muodostavat merkittävän osan lapsen, nuoren ja hänen perheensä kohtaamisesta. Puronen (2019) erittelee kuraattorin työtehtäviä yksityiskohtaisemmin ja kuvaa heidän työskentelevän yleisesti sosiaalisten tekijöiden, kuten perhesuhteiden, vuorovaikutukseen liittyvien haasteiden ja vertaissuhteiden ongelmien, talous- ja asumiskysymysten, riippuvuuksien, turvallisuuteen liittyvien tekijöiden kuten perhe- ja kunniaväkivallan sekä seksuaalisen häirinnän parissa. Kouluympäristöön liittyvät kysymykset kuten yksinäisyys, koulun ilmapiiri, koulu-uupumus, kiusaaminen, opintoihin liittyvä stressi ja selviytymisstrategioiden puute ovat Purosen mukaan yhtä lailla yleisiä kuraattorin panosta vaativia asioita.

Yksilöihin kytkeytyvien tekijöiden lisäksi kuraattorit työskentelevät luokkaympäristössä ja organisoivat ryhmämuotoista toimintaa, kuten sosiaalisten taitojen harjoittelua ja

ongelmanratkaisutaitojen (problem-solving skills) kehittämistä. Kuraattorit työskentelevät usein yhteisöjen kanssa, sekä koulun sisällä että sen ympärillä. Yhteisöihin Puronen (2019) lukee perheiden kanssa toimimisen, lasten hyvinvointiin liittyvät palvelut, kunnan sosiaalityön ja mielenterveyspalvelut, sekä kolmannen sektorin toimijat. Kuraattoreiden, kuten sosiaalialan asiantuntijoiden yleensäkin, tehtäväkenttä näyttäytyy hyvin laajana.

Kuraattorina toimimisen kelpoisuusehdoista säädetään oppilas- ja opiskelijahuoltolain (1287/2013) 7 §:ssä ”Kuraattorina voi toimia vähintään sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015) 8 §:n 1 momentissa tarkoitetun korkeakoulututkinnon suorittanut henkilö, taikka henkilö, jolla on soveltuva korkeakoulututkinto, ja suoritettuna sosiaalialan aineopinnot tai vähintään kahden vuoden työkokemus kuraattorin tai sitä vastaavasta sosiaalialan tehtävästä. Jokaisen oppilaitoksen käytettävissä on oltava sellaisen opiskeluhoollon vastaavan kuraattorin palveluja, joka on sosiaalihoollon ammattihenkilöistä annetun lain 7 §:ssä tarkoitettu ammattihenkilö, sekä psykologin palveluja. Lakikielestä käännettynä edellä lausuttu tarkoittaa sitä, että kuraattorin kelpoisuusvaatimuksena on sosiaalialalle suuntaava sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto, joka tuottaa ammattinimikkeen sosiaaliohjaaja. Vastaavalla kuraattorilla, joita jokaisen oppilaitoksen käytettävissä on oltava, taas on oltava sosiaalityöntekijän pätevyys. (Gråsten-Salonen & Mehtiö 2017, 365.)

Koulukuraattorin työ nähdään yhteiskunnallisella tasolla osana ehkäisevää lastensuojelutyötä (Nivala 2006, 124). Koulusosiaalityön punainen lanka on Aila Wallinin (2011, 49) mukaan lastensuojelun periaate pyrkimyksestä turvata lapsen turvallinen ja virikkeitä antava kasvuympäristö sekä tasapainoinen ja monipuolinen kehitys sekä yleisesti että yksilöllisesti. Koulu puolestaan on edelleen yksi merkittävimmistä lapsen ja nuoren kasvuympäristöistä, ja siksi myös opiskeluhoolto kuraattoreineen on tärkeä osa lasten hyvinvointityötä ja lastensuojelua (Mts.; Sipilä-Lähdekorpi 2006, 11). Vaikka ennaltaehkäisevän työn merkitystä korostetaan jatkuvasti yhä enemmän, on koulukuraattorin työ siitä huolimatta suurelta osin korjaavaa toimintaa ja jo olemassa olevien ongelmien hoitamista ja ratkomista (Nivala 2006, 124-125). Hanna Gråsten-Salosen ja Mervi Mehtiön (2017, 366) mukaan koulun ja oppilaitoksen sosiaalityö perustuu yhteiskuntatieteelliseen viitekehykseen ja käyttäytymistieteellisen

tiedon, sekä käytännön kokemuksen soveltamiseen. He kuvaavat, että työssä toimitaan opetus-, sosiaali-, ja terveystoimen rajapinnoilla.

3.3 Psykologi osana opiskeluhoitoa

Psykologin tehtävät koulussa liittyvät oppilaan yksilölliseen oppimiseen, mielenterveyden edistämiseen ja tukemiseen sekä psykologiseen arviointiin. Oppilashuollossa toimiessaan psykologi on lapsen ja nuoren psyykkisen hyvinvoinnin sekä oppimisen psykologian asiantuntija. Kouluarjessa ja hyvinvointityön suunnittelussa tarvitaan psykologin osaamista lasten ja nuorten kehityksestä, tunne-elämästä, mielenterveyttä suojaavista tekijöistä ja vuorovaikutussuhteista. (Hietanen-Peltola ym. 2018, 18.) Koulussa työskentelevä psykologi tarkastelee ilmiöitä psykologian viitekehyksestä yksilön, perheen, ryhmän, yhteisön ja organisaation näkökulmista (HE 67/2013).

Psykologin asiakastyö sisältää lapsen ja nuoren kehitykseen, oppimiseen tai koulunkäyntiin liittyvien ongelmien selvittämistä ja arviointia. Yksittäisen oppilaan kohdalla koulupsykologi voi työskennellä muun muassa oppilaan tunne-elämään, käytökseen, sosiaalisiin suhteisiin ja oppimisvaikeuksiin liittyvien vaikeuksien parissa. Psykologin koulussa tekemään työhön lukeutuu oppilaan psykologinen arviointi toimenpiteineen. Näitä toimenpiteitä ovat esimerkiksi neuvottelu koulun henkilöstön ja vanhempien kanssa, psykologiset tutkimukset ja arviot kuten esimerkiksi erityisopetuksen tarpeen arvio tai oppimisvaikeuksien kartoitus, lausuntojen laatiminen, tukitoimien suunnittelu sekä yhteistyö koulun ulkopuolisten tahojen kanssa. Koulupsykologin tehtävänä on tutkia, ohjata ja tukea oppimisvaikeuksissa ja tarvittaessa valmistella oppilaan siirtämistä esimerkiksi erityisopetukseen. Koulupsykologi myös ohjaa oppilaan tarpeen mukaan jatkotutkimuksiin tai -hoitoon ja tekee oppilaan asiassa yhteistyötä muiden viranomaisten kanssa. (STM 2002, 110; Rätty 2019, 45.)

Koulupsykologin työn tavoitteena on tukea opettajia ja koko kouluyhteisöä oppimis- ja sopeutumisvaikeuksien ennaltaehkäisemisessä ja vähentämisessä sekä oppilaan kehitystason ja yksilöllisten edellytysten huomioon ottamisessa opetuksessa. Koulupsykologi osallistuu koulutyön suunnitteluun ja neuvottelee opettajien ja vanhempien kanssa kasvatukseen ja opetukseen liittyvistä kysymyksistä. Psykologinen

asiantuntemus auttaa sekä koulun yleisen opetussuunnitelman että oppilaiden henkilökohtaisten opetussuunnitelmien rakentamisessa. (STM 2002, 110.) Osana työtään koulupsykologi tarjoaa psykososiaalista tukea koko kouluyhteisölle (HE 67/2013).

Koulupsykologin pätevyysvaatimusta ei nosteta esiin oppilas- ja opiskelijahuoltolain säädöksissä, toisin kuin koulukuraattorin pätevyyttä. Lain esitöistä (HE 67/2013) käy selville, että koulupsykologin pätevyysvaatimuksissa sovelletaan sitä, mitä Laissa terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994) säädetään. Sipilä-Lähdekorpi (2006, 24) nostaa tutkimuksessaan esiin, kuinka koulukuraattorien työ sekoittuu usein koulupsykologeihin. Tämä sekoittuminen luo työntekijöiden rooleihin epäselvyyttä ja saattaa lisätä päällekkäisen työn tekemistä. Oppilas- ja opiskelijahuoltolaissa (1287/2013) ei täsmennetä erikseen koulupsykologien ja koulukuraattorien perustehtäviä siten, että niitä yhdistävät tai erottavat piirteet tulisivat lain tasolla säännellyiksi. Tätä erottelua on kuitenkin tehty seikkaperäisesti lainvalmisteluaineistossa (HE 67/2013). Itse näen, että työnkuvien selkeämpi erottelu lain tasolla voisi auttaa hahmottamaan etenkin kuraattorin työnkuvan selkeämmin.

3.4 Opiskeluhuollon mahdollisuudet varhaiskasvatuksessa

Opiskeluhuollon palvelujen järjestäminen poikkeaa tällä hetkellä varhaiskasvatuksessa esiopetuksen ja esiopetusikäistä nuorempien lasten osalta. Lain tasolla velvoittavuus oppilashuollon palvelujen järjestämiseen syntyy vasta esikouluikäisestä ylöspäin. Esiopetusikäisiä nuorempien lasten parissa kuvataan tehtävän hyvinvointityötä (Hietanen-Peltola ym. 2018, 7; Autio 2018, 7). Opiskeluhuoltoa kuvataan hyvin tärkeäksi osaksi esiopetuksen toimintaa esiopetuksen toimintaympäristössä sekä lasten kehitysympäristössä tapahtuneiden muutosten myötä (Opetushallitus 2014, 58).

Useiden perheiden harventuneet sosiaaliset verkostot, perhemuotojen moninaistuminen, työelämän muutokset ja kansainvälistymisen vaikutukset heijastuvat lapsiperheiden arkeen. Muutokset lasten kasvuympäristöissä taas vaikuttavat lasten hyvinvointiin sekä lasten myönteistä kasvua edistävien palvelujen kehittämiseen. (STM 2002, 13.) Voidaan olettaa, että näitä edellä mainittuja lasten kehitysympäristöön liittyviä muutoksia tapahtuu jo ennen esiopetusikää, joka mielestäni antaa oppilashuollolle tärkeän roolin myös nuorempien varhaiskasvatusikäisten keskuudessa.

Kirsti Karila (2016, 11) kirjoittaa, että varhaislapsuus on erityisen intensiivinen ja merkittävä kehityksen ja oppimisen aika ihmiselämässä. Hän viittaa kehityspsykologian klassikoihin Jean Piagetiin ja Lev Vygotskiin, jotka ovat osoittaneet, että keskeiset kehitykselliset muutokset tapahtuvat ennen kouluikää. Karila jatkaa, että tästä syystä se mitä lasten elämässä tapahtuu tuona aikana, on merkityksellistä sekä heidän elämänsä senhetkisen laadun että tulevan kehityksen kannalta. Karila (mt., 19) myös muistuttaa, että varhaiskasvatukseen suunnatut investoinnit eivät ole merkityksellisiä vain varhaisvuosien palveluihin kohdistuvien investointien näkökulmasta, vaan niillä on kumulatiivinen vaikutus myös myöhempisiin koulutusinvestointeihin. Tästä näkökulmasta samojen palveluiden, jotka koulumaailmassa nähdään tarpeellisiksi, tulisi koskettaa myös varhaiskasvatusikäisiä.

Edellä esitetyn lisäksi se, että koulutus nähdään jatkumona joka alkaa varhaiskasvatuksesta ja jatkuu aina peruskoulun loppuun saakka tukee mielestäni sitä, että oppilashuollon palvelut tulisi laajentaa lakisääteisesti koskemaan koko varhaiskasvatusta. Myös sivistysvaliokunta on mietinnössään (SiVM 5/2018) koskien hallituksen esitystä uudeksi varhaiskasvatuslaiksi ottanut kantaa tähän seuraavasti:

Lapsen edun kannalta keskeisin puute hallituksen esityksessä on se, että siitä puuttuu erityiset säännökset lapsen tuen järjestämisestä varhaiskasvatuksessa. Valiokunnan saamissa useissa lausunnoissa on toivottu lapsen tukeen ja erityiseen tukeen liittyvien säännösten pikaista uudistamista ja perusopetusta vastaavaan niin sanottuun kolmiportaisen tuen malliin siirtymistä. Tähän yhteyteen liittyy kysymys psykologi- ja kuraattoripalvelujen tuomisesta lakiin perustuvaksi osaksi varhaiskasvatuksen tukea ja varhaiskasvatuksen erityisopettajan antaman tuen tarkemmasta järjestämisestä. (SiVM 5/2018.)

Jo aiemmassa varhaiskasvatusta käsittelevässä luvussa nousi esiin varhaiskasvatuksen tärkeä rooli paitsi lasten myös perheiden tukijana. Oppilashuollon palveluiden tuominen varhaiskasvatukseen todennäköisesti lisäisi myös perheiden tukemiseen liittyviä käytäntöjä tämänhetkisestä tilanteesta. Tukipalveluiden tuominen lähelle, perheiden arkeen vahvistaisi varhaista puuttumista ja matalan kynnyksen apua. Saara Nousiainen & Marja-Leena Vierimaa (2020) ovat selvittäneet varhaiskasvatuksen kuraattoreiden kokemuksia omasta työstään ja tässä selvityksessä kuraattorit ovat nostaneet juuri

matalan kynnyksen työn mielekkääksi ja tärkeäksi työn tekemisen tavaksi. Tutkimuksen tuloksista käy ilmi, että kuraattorit toivovat jatkossakin voivansa tehdä juuri tämänkaltaista ennaltaehkäisevää työtä.

4 ASIAKASLÄHTÖISYYS JA PALVELUMUOTOILU KEHITTÄMISEN TUKENA

Työni keskeisimpänä ohjaavana ajatuksena on huomioida asiakaslähtöisyyden rooli kehittämistyön osana. Olen sitä mieltä, että asiakas itse on paras arvioimaan sitä, millaisia palveluja hän kaipaa ja miten palveluita voitaisiin parhaiten kehittää vastaamaan tätä tarvetta. Ajattelen, että jos asiakas jätetään palveluita kehitettäessä ulkopuolelle, menetetään kehittämistyössä yksi tärkeimmistä näkökulmista. Käyttäjien mukaan ottaminen kehittämistyöhön johtaa palveluiden korkeampaan laatuun, parempaan yhteensopivuuteen palvelun ja sen käyttäjien välillä ja asiakkaiden ja käyttäjien lisääntyneeseen tyytyväisyyteen palvelua kohtaan (Steen ym. 2011).

Tässä luvussa avaan asiakaslähtöisyyttä keskittyen eritoten julkisten palvelujen kehittämiseen ja vielä tarkemmin sosiaali- ja terveystalouden palveluiden kehittämiseen. Kehittämisen asiakaslähtöisyyden sidon palvelumuotoiluun, jossa korostetaan asiakaslähtöisyyttä ja ihmiskeskeisyyttä. Olen samaa mieltä Tarja Ahosen (2017) kanssa siitä, että palvelumuotoilu sopii hyvin sote-alan kehittämiseen sen sisältämän ihmiskeskeisen ja empaattisen näkökulman takia. Käsittelen myös palvelukokemuksen roolia asiakasymmärryksen rakentumisessa.

4.1 Asiakaslähtöisyys julkisten palvelujen kehittämisessä

Ennen kuin julkisella sektorilla alettiin laajasti kiinnittää huomiota asiakaslähtöisyyteen, oli se noussut keskeiseen rooliin yksityisissä yrityksissä. Asiakaslähtöisyyden ajatus tuli suomalaisiin yrityksiin palvelujohtamisen ja laatuajattelun mukana 1980-luvulla. Asiakaslähtöisyyden käytännön määritelmäksi muotoutui silloin se, että täytetään asiakkaiden tarpeet. (Arantola & Simonen 2009, 2.) Sosiaali- ja terveystalouden käyttäjä taas alettiin mieltää asiakkaaksi 1990-luvulla julkishallinnon lisääntyvän kehittämisen myötävaikutuksella (Virtanen ym. 2011, 15; Norlamo-Saramäki 2009, 44). Tästä seuranneesta ajattelutavan muutoksesta alkoi myös julkisella sektorilla asiakasarvioinnista saatavan tiedon soveltaminen kehittämistyöhön, joka on lisääntynyt viime vuosina merkittävästi (Häyhtiö 2017, 11).

Asiakaslähtöisyyden periaate on tämän jälkeen läpäissyt niin palveluiden järjestämisen kuin niiden kehittämisen prosessit. Myös julkinen sektori, yksityisten yritysten ohella, on alkanut nähdä kansalaiset yhä enemmän palveluiden aktiivisina käyttäjinä tai osatuottajina, ja julkiset organisaatiot palveluntarjoajina. Tämä näkökulma haastaa perinteisen tavan tuottaa julkisia palveluita ja avaa mahdollisuuksia palvelumuotoilulle, yhteissuunnittelulle ja ihmiskeskeisille lähestymistavoille. Sosiaali- ja terveyspalveluihin kohdistuu paineita kehittyä asiakaslähtöisemmiksi sillä asiakaslähtöisyyden kehittäminen auttaa vastaamaan moneen juuri sosiaali- ja terveyssektoria koskevaan uudistustarpeeseen. Asiakaslähtöisyydellä palveluiden arvioidaan muuttuvan entistä vaikuttavimmiksi, kustannustehokkaimmiksi sekä kohtaavan paremmin asiakkaiden ja työntekijöiden tarpeet. (Häyhtiö 2017, 21; Virtanen ym. 2011, 8.) Asiakaslähtöisyyden keskeinen ominaisuus on, ettei palveluita järjestetä pelkästään organisaation, vaan myös asiakkaan tarpeista lähtien mahdollisimman toimiviksi. Tämä edellyttää asiakkaalta ja palvelutarjoajalta vuoropuhelua ja yhteisymmärrystä siitä, miten asiakkaan tarpeet voidaan olemassa olevien palvelumahdollisuuksien kannalta tyydyttää parhaalla mahdollisella tavalla ja samanaikaisesti kustannustehokkaasti. (Virtanen ym. 2011, 18-19.)

Sosiaali- ja terveyssektorilla asiakaslähtöisyys voidaan nähdä toiminnan arvoperustana, jonka mukaan jokainen asiakas kohdataan ihmisarvoisena yksilönä. Asiakaslähtöisyys sosiaalipalveluissa tarkoittaa asiakkaan näkökulmasta helposti jotain aivan muuta kuin liiketoiminnan vahvasti kilpailtujen toimialojen asiakaslähtöisyys. Tuija Norlamo-Saramäki (2009, 20) sosiaalityön ammatillisessa lisensiaatintyössään kirjoittaa, kuinka sosiaalityön saamaan positiiviseen asiakaspalautteeseen ja asiakkaan odotusten ylittämiseen on voinut riittää se, että asiakasta on kohdeltu ystävällisesti. Tämä on kovin erilainen lähtökohta kuin asiakkaan mahdollisuus kilpailuttaa käyttämänsä palvelu. Norlamo-Saramäki (2009, 40; 46) kuvaa tätä ”asiakkuuden ristiaallokkona”, joka on syntynyt sosiaalityön asiakaslähtöisyyteen ainakin osin sosiaalityön traditioiden törmätessä liiketalouden oppeihin ja käsitteisiin. Hän kirjoittaa, kuinka ”sosiaalityön asiakkaat monimutkaisine elämäntilanteineen ja tarpeineen ovat huonosti soviteltavissa kustannustehokkaisiin ja virtaviivaisiin prosesseihin, joita liiketalouden opit tuottavat”.

Sosiaalityössä asiakaslähtöisyys perustuu pohjimmiltaan lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Lain tavoitteena on vahvistaa sosiaalihuollon asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja lain henki kehottaa luottamaan asiakkaan omaan kykyyn kertoa

millaisia palveluita hän tarvitsee. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000; kts. myös Norlamo-Saramäki 2009, 42.) Talentian (2017) tuottamassa sosiaalialan ammattilaisten eettisessä ohjeistuksessa, asiakaslähtöisyyden määritellään tarkoittavan muun muassa asiakkaan äänen kuulemista ja asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamista. Oppaassa kuvataan, että asiakaslähtöisesti työskenneltäessä asiakassuhde etenee asiakkaan määrittelemien ja esiin nostamien tarpeiden kautta. Sosiaalialan työssä asiakaslähtöisyys toteutuu, kun asiakas kokee aidosti osallisuutta.

Käsiteltäessä asiakaslähtöisyyttä etenkin sosiaali- ja terveysalan viitekehyksessä törmätään usein toimijuuden käsitteeseen eri muodoissaan. En kuitenkaan lähde tuota käsitettä tässä työssä tarkemmin avaamaan, koska se johtaisi aivan omanlaiseensa keskusteluun asiakaslähtöisyyden roolista. Kaarina Mönkkösen (2002, 53-56) tapaan näen asiakaslähtöisyyden perustuvan dialogiseen suhteeseen, jossa myös asiakas on toimija eli subjekti.

Asiakaslähtöisyyden toteuttamiseen liittyy myös keskustelu arvoista. Arvo, sekä sen muodostuminen ovat myös palvelumuotoilun ydintä (Tuulaniemi 2011, 30). Asiakkaalle eivät tuota arvoa palvelun ominaisuudet itsessään vaan niiden tuottamat hyödyt, seuraukset ja vaikutukset asiakkaan omiin tavoitteisiin. Arvoa syntyy, kun palveluntuottaja ja asiakas toimivat yhdessä (value co-creation, value in use). Arvoa ei luovuteta tai yksipuolisesti tuoteta, vaan se syntyy yhteisen prosessin tuloksena. Muutos asiakaslähtöisyyteen edellyttää ymmärrystä siitä, mikä on asiakkaan kokema arvo ja miten se syntyy. (Arantola & Simonen 2009, 2.) Asiakaslähtöiseen toimintaan sisältyy ajatus asiakassuhteiden jatkuvuudesta, mikä on myös palveluiden tarjoajan ja asiakkaan välisen yhteisymmärryksen edellytyksenä. Asiakaslähtöisyydessä asiakas nähdään oman hyvinvoinnin asiantuntijuuden kautta resurssina, jonka voimavaroja – ei pelkkiä tarpeita, tulee hyödyntää palveluiden toteuttamisessa ja kehittämisessä. (Virtanen ym. 2011, 18-19.)

Koska keskustelu asiakaslähtöisyydestä erityisesti sosiaali- ja terveysalalla kehittyi jatkuvasti, täsmällisiä ja tyhjentäviä määrittelyitä sille mitä asiakaslähtöisyys tarkoittaa ei vielä ole (Virtanen ym. 2011, 18). Itse ymmärrän asiakaslähtöisyyden Tuija Norlamo-Saramäen (2009, 43) tavoin kielellä tuotetuksi sosiaalisesti konstruktiksi, tarkoittaen tällä sitä, että se on sidottu aikaan ja kulloiseenkin toimintaympäristöön, ja sen sisältö voi

vaihdella eri aikoina ja eri toimijoiden puheessa. Asiakslähtöisyys on lopulta tekoja, jotka näkyvät asiakkaan saamassa palvelussa.

Kappaleen lopuksi esittelen vielä joitain asiakslähtöisyyttä kehittämässä hyödyntäneitä tutkimuksia. Timo Suhola (2017) on väitöskirjassaan tutkinut asiakslähtöisyyttä ja monialaista yhteistyötä perusopetuksessa toteutettavassa oppilashuollossa. Tutkimuksen tavoitteena on ollut sellaisen tiedon ja ymmärryksen tuottaminen, joiden avulla oppilashuollon sekä sitä läheisesti tukevien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelutuotannosta vastaavien tahojen on mahdollista muotoilla toimintaansa voimakkaammin kohti ennaltaehkäisevää, asiakslähtöistä sekä monialaisesti toimivaa mallia. Tutkimuksessa on tarkasteltu ja kuvattu ja sitä kautta lisätty ymmärrystä oppilashuollon tilasta, toimivuudesta sekä haasteista erityisesti asiakasohjautuvuuden ja monialaisen yhteistyön toteutumisen näkökulmista.

Suholan tutkimuksen kohteena on ollut Lappeenrannan kaupungin kasvatus- ja opetustoimen esi- ja perusopetuksesta vastaavat tahot, sekä Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiirin (Eksote) yksiköt, jotka toimivat lasten, nuorten ja perheiden parissa. Tutkimus on toteutettu menetelmätriangulaation keinoin ja siinä on selvitetty sitä, kuinka kohderyhmään kuuluvat ovat kokeneet opiskeluhuoltoa määrittävien keskeisten periaatteiden, asiakslähtöisyyden ja monialaisen viranomaisyhteistyön. Aineistoa tutkimusta varten ovat tuottaneet sekä palveluntuottajat ja ammattilaiset, että palvelun käyttäjät eli asiakkaat. Tutkimuksen tarkoituksena on ollut lisätä ymmärrystä oppilashuollon monialaisen ja asiakslähtöisen toiminnan toteutumisesta. Asiakslähtöisyyden ja osallisuuden selkeimmäksi haasteeksi tutkimuksen tuloksissa on noussut asiakkaiden näkemys siitä, että opiskeluhuolto itsessään on asiakkaille usein ollut sisällöltään epäselvä. Tästä havainnosta Suhola (2017, 209) itse on nostonut tutkimukseensa kysymyksen, ”Kuinka toteuttaa asiakkuutta ja osallisuutta toiminnassa, jonka lähtökohtainen sisältö itsessään näyttää olevan epäselvä?”.

Minna Laitilan (2010) väitöskirjassa tutkimuksen kohteena on ollut asiakslähtöisyys mielenterveys- ja päihdetyön asiakkaiden ja työntekijöiden näkökulmasta. Asiakslähtöisyyttä on tutkimuksessa lähestytty asiakasosallisuuden kautta. Tutkimuksen lähtökohtiin on kuulunut, että asiakkaan osallisuuteen liittyy läheisesti käsite asiakslähtöisyys. Laitilan tutkimuksen tarkoituksena on ollut kuvata asiakkaan osallisuutta ja asiakslähtöisyyttä mielenterveys- ja päihdetyön asiakkaiden ja

työntekijöiden näkökulmasta. Tutkimuksen tavoitteena on tuotetun tiedon avulla ollut kehittää mielenterveys- ja päihdetyötä tukemalla palveluiden käyttäjien osallisuutta.

Tutkimus on toteutettu haastattelemalla mielenterveys- ja päihdepalveluiden asiakkaita ja työntekijöitä. Haastattelujen perusteella on muodostettu kuvausmalleja asiakkaan osallisuudesta ja asiakaslähtöisyydestä. Aineiston analyysissa on sovellettu fenomenografista lähestymistapaa. Analyysin tuloksena on muodostettu kategoriat, jotka kuvaavat tutkimukseen osallistuneiden käsityksiä asiakkaan osallisuudesta ja asiakaslähtöisyydestä mielenterveys- ja päihdetyössä. Tutkimustulosten mukaan asiakkaan osallisuus on toteutunut osallisuutena omaan hoitoon ja kuntoutukseen, osallisuutena kehittämiseen sekä osallisuutena palveluiden järjestämiseen. Osallisuuden toteutuminen on kuitenkin ollut edelleen puutteellista. Tulosten mukaan osallisuuden näkökulmasta olisi tärkeä kiinnittää huomiota siihen, että asiakkaalla olisi aitoja valinnan- ja vaikuttamisen mahdollisuuksia.

4.2 Palvelumuotoilu kehittämisen tukena

Asiakaslähtöisyys on yksi tärkeimmistä sosiaali- ja terveysalan kriittisistä elementeistä. Palvelumuotoiluajattelun taas näen voivan vastata tähän asiakaslähtöisyyden vaateeseen, koska se korostaa juuri asiakaslähtöisyyttä ja ihmiskeskeisyyttä (Tuulaniemi 2011). Palvelumuotoilua hyödyntävä ajattelumalli lähtee asiakaskeskeisyyteensä mielestäni oikeasta suunnasta. Kehittämisessä se keskittyy ratkaisemaan oikeaa ongelmaa ja lähtee liikkeelle asiakkaan kokemuksesta ja tarpeesta sen sijaan, että keräisi asiakkailta palautetta vasta onnistumisesta (Stickdorn ym. 2018, 14). Itse kannatan ajatusta siitä, että asiakkailta itseltään kysyminen toimii parhaiten ja heidän mielipiteillään on suuri arvo kehittämistyössä. Siten näen palvelumuotoiluajattelun käyttämisen toimivana. Puhun tässä työssä palvelumuotoiluajattelusta, koska työlläni en varsinaisesti ole osallistunut palvelumuotoiluprosessiin, vaan pyrin pikemminkin hyödyntämään palvelumuotoilun ajattelutapaa.

Tässä kappaleessa avaan palvelumuotoilun käsitettä laajemmin. Pidän näkökulman tähän työhön keskittyvissä asioissa ja pyrin valitsemaan palvelumuotoilusta tähän kontekstiin sopivat tekijät. Palvelumuotoilun teoria palvelee vielä pitkälti enemmän liike-elämän tarpeita kuin sote-alan kehittämistyötä. Tarja Ahonen (2017, 54) kuvaa tätä siten että

palvelumuotoilun käyttö sosiaali- ja terveyssektorilla vaatii vielä muutoksia sanastoon, jotta palvelumuotoilu ei näyttäydy liian monimutkaisena omine termistöineen. Tätä terminologian yhteensopimattomuutta kuvaa esimerkiksi se, että palvelumuotoilussa normaalisti puhutaan palvelujen käyttäjästä tai kuluttajasta, mutta sosiaali- ja terveysalalla ne voivat olla harhaanjohtavia termejä, kuten Ahonen (mt. 25) esittää. Pyrin tällä työllä tuomaan oman osani siihen, että palvelumuotoilu opittaisiin näkemään paremmin myös sote-alalla käytettävänä mahdollisuutena. On mahdollista, että palvelumuotoilua ei sellaisenaan ole tarkoituksenmukaista siirtää liike-elämästä sote-alan kehittämiseen (vrt. new public management, joka taipuu huonosti sote-alalle). Uskon kuitenkin, että palvelumuotoilu on mahdollista saada muokattua sosiaali- ja terveysalan kontekstiin sopivaksi. Etenkin ihmisläheisyyden ja empaattisuuden korostaminen on molemmille yhteistä.

Palvelumuotoilu on kehitystyön tekemisen tapa, joka yhdistää muotoilusta tutut toimintatavat sekä perinteiset palvelujen kehittämisen menetelmät ja tuo niiden muodostaman yhdistelmän käyttöön palveluiden kehittämiseen. Se ei näin ollen ole varsinaisesti uusi innovaatio, vaan pikemminkin tapa yhdistellä vanhoja asioita uudella tavalla. Palvelumuotoilu on ajattelu- ja toimintatapa, joka muodostaa yhteisen kielen eri osaamisalojen yhteistyöhön palveluiden kehittämisessä. Se tarjoaa hyvän kehikon, jolla päästään käsiksi palveluiden kehittämiseen. Kehikon avulla kukin palveluiden kehittäjä voi rakentaa omaan toimintaympäristöönsä sopivia työmenetelmiä ja -välineitä. (Tuulaniemi 2011, 58, 103.) Marc Stickdorf (2018) esittää, että palvelumuotoilun vahvuus on siinä, ettei sitä ole tarkkaan määritelty, eikä se siten ole rajattu osaamisalue vaan pikemminkin yleinen ajatustapa, prosessi ja työkaluvalikoima, joka pohjautuu useisiin osaamisalueisiin. Tuulaniemi (2011, 95) toteaa, että palvelumuotoilua voidaan hyödyntää monella tapaa ja moniin tarpeisiin. Tuulaniemen (Mts.) mukaan palvelumuotoilu nostaa kovat ja pehmeät arvot kehittämistyöhön tasavertaisiksi osapuoliksi.

Palvelumuotoilu on suhteellisen nuori osaamisala, ja se elää jatkuvassa kehittämisen tilassa. Sen sisältö muuttuu, mutta laajempi toimintatapa pysyy raameiltaan määriteltynä. (Tuulaniemi 2015, 103.) Nämä laajemmat raamit näen Stickdornin ym. (2018, 15) tavoin ajattelutapana, jossa korostuu pragmaattisuus, yhdessä kehittäminen ja käytännöllisyys. Koko ajattelutavan taustana korostuu ihmisläheisyys. Myös Ahonen (2017, 38) kuvaa palvelumuotoilua kokonaisvaltaiseksi ja inhimilliseksi kehittämisen menetelmäksi, jossa

keskitytään tavoitteiden, tarpeiden, motiivien, halujen ja kokemusten kokonaisvaltaiseen ymmärtämiseen. Tuulaniemi (2011, 25) puolestaan nimeää palvelumuotoilun konkreettiseksi toiminnaksi, joka yhdistää käyttäjien tarpeet ja odotukset, sekä palvelutuottajan liiketoiminnalliset tavoitteet toimiviksi palveluiksi.

Tuulaniemi (2011, 126) kirjoittaa, että palvelun kehittämisen ollessa aina uuden luomista ja sen myötä ainutkertaista, ei palvelumuotoilun kuvaileminen ja määrittelemine täysin yhdenmukaiseksi ja tiettyyn sabluunaan meneväksi prosessiksi ole mahdollista. Hän kuitenkin jatkaa, että jonkinlaisen prosessin olemassaolo säästää voimavaroja ja vapauttaa aikaa rutiineista luovaan työhön, ja esittelee siksi yleisen palvelumuotoilun toimintarungon, jonka avulla voidaan hahmottaa palvelun kehittämisen kokonaiskuva. Tuulaniemen (Mts.) mukaan mallia voi soveltaa kulloinkin käsillä olevan kehittämistehtävän tarpeisiin. Tuulaniemen esittelemä prosessi kulkee seuraavassa kuviossa (kuvio 1) nähtävällä tavalla.



KUVIO 1. Palvelumuotoilu prosessi (mukaiillen Tuulaniemi 2011, 127.)

Prosessi alkaa määrittelemällä mitä ollaan ratkaisemassa, ja mitkä ovat tavoitteet tilaajan kannalta. Pyrkimyksenä on luoda ymmärrys palvelun tuottavasta organisaatiosta ja sen tavoitteista. Tutkimusvaiheen tarkoituksena on rakentaa yhteinen ymmärrys kehittämiskohteesta, toimintaympäristöstä, resursseista ja käyttäjätarpeista. Siinä myös tarkennetaan palvelun tuottajan strategiset tavoitteet. Suunnittelu vaiheessa ideoidaan ja konseptoidaan vaihtoehtoisia ratkaisuja ja testataan niitä nopeasti asiakkaiden kanssa. Samalla määritellään mittarit palvelun tuottamiseen. Tuotannon vaiheessa palvelukonsepti viedään markkinoille asiakkaiden testattavaksi ja kehitettäväksi ja suunnitellaan palvelun tuottaminen. Viimeisessä vaiheessa, eli arvioinnissa prosessin onnistumista arvioidaan, ja palvelun toteutumista mitataan ja hienosäädetään saatujen kokemusten mukaan. (Tuulaniemi 2011, 127-128.)

Tuulaniemi (2011, 129) painottaa, että prosessia voidaan käyttää soveltuvin osin kulloisenkin tarpeen mukaan. Tärkeintä on hänen mukaansa arvioida omat tarpeensa ja käytettävissä olevat resurssit. Tässä työssä keskitytään prosessin kahteen viimeiseen osioon, jossa toimintamalli on jo viety asiakkaiden testattavaksi ja työn tarkoituksena on tutkimuksen keinoin arvioida onnistumista palvelusta saatujen kokemusten mukaan. Ahonen (2017, 45, 56) lisää vielä palvelumuotoiluprosessin etenevän iteratiivisesti, tarkoittaen sitä, että prosessin aikana voidaan toistaa uudelleen prosessin osia, joihin ei olla tyytyväisiä. Iteratiivisen kehittämisen perusajatuksena on, ettei mikään vaihe ole prosessin aikana täysin valmis vaan jokaiseen vaiheeseen voidaan palata tarpeen mukaisesti.

Palvelumuotoiluprosessin keinoilla, eli tiedonkeruulla, palvelunkuvauksilla, uusilla palveluratkaisuilla eli palvelukonsepteilla sekä jatkuvalla prosessin arvioinnilla, pystytään kehittämistyössä analysoimaan samanaikaisesti sekä kustannustehokkuutta että palvelukokemusta (Häyhtiö 2017, 32). Palvelumuotoilun avulla palveluista pyritään luomaan toimivia, laadukkaita ja aidosti kestäviä. Tarkoituksena on tuottaa jonkinlaista lisäarvoa palvelua käyttävälle asiakkaalle, palvelun tuottajalle ja tarjoajalle sekä yhdistää asiakkaiden ja palvelun tarjoajien intressit. (Ahonen 2017, 37; Moritz 2005, 40.) Palvelumuotoilun avulla voidaan sekä kehittää täysin uusia palveluja, että parantaa olemassa olevia palveluja vastaamaan entistä paremmin asiakkaiden tarpeisiin (Tuulaniemi 2011, 99; Ahonen 2017, 34).

Palvelumuotoiluun kuuluu myös kokeilukulttuuri, jonka avulla palveluita voidaan suunnitella käyttäjälähtöisesti testaten uusia palveluita kokeilujen kautta. Tässä työssä kokeilujen ajatusta on hyödynnetty siten, että pilotista hankitaan varhaisessa vaiheessa asiakaskokemuksia, joiden avulla toimintaa voidaan suunnata. Tutkimuksen keskiössä olevaa pilottia voidaan pitää kokeiluna, jossa tuotetaan uudenlaista toimintamallia varhaiskasvatukseen ja jota, jos se toimivaksi todetaan, voidaan levittää jatkossa myös laajempaan käyttöön. Ahosen (2017, 34) ajatus tästä on, että ”pilotoinnin avulla nähdään, vastaako palvelu asiakkaiden tarpeisiin ja selvitetään, voidaanko palvelusta luoda vieläkin parempi”. Palvelumuotoiluun kiinteästi liittyviä termejä ovat myös esimerkiksi palvelupolku, palvelutuokiot ja kontaktipisteet (Tuulaniemi 2011, 78-79). Näiden termien tarkastelun jätän pois tästä työstä, koska näen niiden kytkeytyvän vahvemmin liiketalouden kieleen ja olevan irrallisia tässä työssä käsiteltävästä palvelumuotoilun sovelluksesta.

Tutkimuksen avulla näkyviksi tuoduista asiakaskokemuksista rakentuu asiakasymmärrys, joka on palvelumuotoilun keskeinen elementti. Ahonen (2017) nimittää asiakasymmärrystä palvelumuotoilun ytimeksi. Vielä laajemmin tätä korostavat Stickdorn ym. (2018) jotka kuvaavat palvelumuotoiluissa keskeiseksi asiakasymmärrystä laajempaa ihmiskeskeisyyttä. Stickdorn kumppaneineen on laajentanut näkemystään edellisestä, vuonna 2010 ilmestyneestä teoksestaan, jossa painotettiin asiakaskeskeisyyden näkökulmaa laajemman ihmiskeskeisyyden sijaan. Tuulaniemi (2011, 67) korostaa, että kun tuotetaan ratkaisuja erilaisiin tilanteisiin, nousee keskeiseksi ymmärrys ihmisten tarpeista ja toiminnan motiiveista, eli juuri asiakasymmärrys. Asiakasymmärryksellä kehitetyt palvelut vastaavat tehokkaasti asiakkaiden todellisiin tarpeisiin (Ahonen 2017, 38). Asiakasymmärryksen muodostamisessa kyse on aidosta kiinnostuksesta asiakasta kohtaan. Asiakasymmärrystä voidaan hankkia sekä laadullisilla, että määrällisillä menetelmillä. Tässä tutkimuksessa on keskitytty laadullisiin menetelmiin. Palvelumuotoilun kannalta juuri laadullisella tutkimuksella on määrällistä suurempi merkitys, sillä tavoitteena on ymmärtää asiakkaiden tarpeita ja toiveita yksityiskohtaisesti ja syvällisesti (Tuulaniemi 2011, 68).

Vaikka aiemmin on tullut todettua, että palvelumuotoilua ei vielä ole laajalti käytetty julkisen puolen kehittämisessä, löytyy myös tällaisista sovellutuksista esimerkkejä. Juha Tuulaniemi (2015) kuvaa palvelumuotoilun käyttöä julkisen puolen kehittämisessä artikkelissaan Jyväskylän kaupungin ja JYTEn (Jyväskylän yhteistoiminta-alueen terveyskeskusalue) perhekeskusajatteluun pohjautuvan mallin kehitystyössä kehittämismenetelmänä. Kehittämisprosessi on toteutettu vuosina 2012-2013 ja siinä kehittämiskohteena on ollut perhekeskusmalli. Työskentelyn tavoitteena oli tuoda palvelumuotoilun metodiikka osaksi työn arkea. Kehittämisprosessissa luotiin asiakasymmärrys valitusta kohderyhmästä hyödyntämällä asiakashaastatteluja, työntekijänäkökulmaa ja faktatietoja palvelusta. Yhtenä asiakasnäkökulman osa-alueen luojana toimi opinnäytetyö. Saadun tiedon perusteella luotiin konsepti ja tuotteistettiin verkkovälitteinen perhekompassi, joka kokoaa yhteen lapsiperhepalveluihin liittyvää tietoa ja tukee palveluohjausta.

Kehittämisprosessin kokemuksena työntekijöiden näkökulmasta vahvimmin nousi esiin asiakasymmärryksen kasvun merkitys ja vaikutus ajatteluun ja oman työn ohjaamiseen. Palvelumuotoilun toimintamalli koettiin henkilöstön näkökulmasta toimivaksi kehittämismenetelmäksi ja lisäarvoa tuottavaksi työskentelymenetelmäksi. Sen kuvattiin

muuttavan omaa ajattelutapaa syvemmin. Tämän ajattelutavan muutoksen toivottiin pysyvän mukana työskentelyssä jatkossakin. Tulkitsen nämä tulokset siten, että palvelumuotoiluajattelu koettiin sisäistetyn juuri Stickdornin ym. (2018) tarkoittamalla tavalla ajattelutavan muutokseksi. Tuulaniemi (2015) toteaa artikkelin lopuksi, että tässä kehittämisprosessissa toiminta oli lähinnä asiantuntijakeskeistä suunnittelutoimintaa ja toiminnassa päästiin vain osittain käyttäjäkeskeiseen suunnitteluun. Tästä niin sanotusta vajavaisuudestaan huolimatta prosessi koettiin hyödylliseksi ja se antaa mielestäni oikeutuksen sille, että palvelumuotoilun ajattelutapaa voidaan käyttää sovelletusti, kuten toimitaan myös tässä tutkimuksessa.

Länsi-Suomen Kaste-alueella on toteutettu vuosina 2013-2015 Palvelumuotoilulla parempia palveluja riskiryhmille (PPPR) -hanke. Hankkeen tavoitteena on ollut lisätä ”riskiryhmien osallisuutta, hyvinvointia ja terveyttä palvelurakenteita muuttamalla ja luomalla asiakaslähtöisiä, vaikuttavia ja räätälöityjä palveluita palvelumuotoilun keinoin”. Osallisuus on tarkoittanut hankkeessa sitä, että asiakkaat otetaan mukaan tiedon tuottamiseen, palvelujen kehittämiseen ja toiminnan arviointiin. Näin on mahdollistettu asiakasosallisuuden kehittäminen palvelumuotoilun keinoin. Hankkeessa hyödynnettiin palvelumuotoilun käytännönläheistä ajattelua, vaikka asiakkaiden osallistaminen ei kaikissa vaiheissa ja kehittämisosioissa toteutunut. Hankkeessa ei varsinaisesti muotoiltu uusia palveluja, vaan vanhoja palveluja kehitettiin yhdistelemällä ja järjestelemällä niitä uudella tavalla. Positiivisia muutoksia oli hankkeen toiminta-aikana havaittu muun muassa toimijoiden välisessä yhteistyössä, asiakkaiden osallisuudessa, sosiaali- ja terveysten palveluiden toimintakäytännöissä sekä henkilökunnan osaamisessa. Kokemukset hankekunnista olivat, että asenteet asiakaslähtöiseen kehittämiseen ovat entistä myönteisempiä ja asiakkaita osallistavat kehittämistavat ovat tulleet tutummaksi.

4.3 Palvelukokemus asiakasymmärryksen rakentajana

Palvelumuotoilun yhteydessä puhutaan asiakkaan palvelukokemuksesta ja palvelumuotoilun keskeisenä tavoitteena onkin optimoida juuri asiakkaan palvelukokemus (Tuulaniemi 2011, 26). Palvelukokemus ja asiakaskokemus esiintyvät usein teksteissä rinnakkain ja miellänkin ne tässä työssä synonyymeiksi toisilleen. Tässä kappaleessa avaan syvemmin palvelukokemusta käsitteenä. Tarja Ahonen (2017, 35) kuvailee palvelukokemusta ainutlaatuisena yhdistelmänä asiakkaan kokemia, näkemiä ja

tuntemia asioita. Ahonen (Mts.) jatkaa, että asiakkaiden kokemuseräisen tiedon kerääminen palveluista on erityisen tärkeää, sillä asiakkaan palvelukokemukset muokkaavat tämän palveluihin liittämiään mielikuvia ja odotuksia sekä vaikuttavat hänen asenteisiinsa ja käyttäytymiseensä palveluiden käyttäjänä. Asiakkaan odotusten ja palvelumielikuvien ymmärtäminen auttaa myös ennakoimaan, mihin palveluita tulee kehittää ja keskittää tulevaisuudessa.

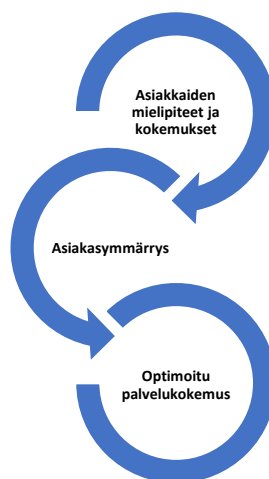
Tuulaniemi (2011, 74) jakaa asiakaskokemuksen kolmeen tasoon, toimintaan, tunteisiin ja merkityksiin. Toiminnan tasoa Tuulaniemi kutsuu palvelun hygieniatasoksi, tarkoittaen sillä, että tämän tason vaatimusten tulee vähintään täytyä, jotta palvelu voi ylipäättään olla markkinoilla. Toiminnan taso tarkoittaa palvelun kykyä vastata asiakkaan tarpeeseen, prosessien sujuvuutta, palvelun hahmotettavuutta, saavutettavuutta, käytettävyyttä, tehokkuutta ja monipuolisuutta. Tunnetaso taas tarkoittaa asiakkaalle syntyviä välittömiä tuntemuksia ja henkilökohtaisia kokemuksia, kokemuksen miellyttävyyttä, helppoutta, kiinnostavuutta, innostavuutta, tunnelmaa, tyyliä ja kykyä koskettaa aisteja. Merkitystaso, eli ylin asiakaskokemuksen taso tarkoittaa kokemukseen liittyviä mielikuva- ja merkitysulottuvuuksia, kulttuurillisia koodeja, unelmia, tarinoita, lupauksia, oivalluksia, kokemuksen henkilökohtaisuutta, suhdetta asiakkaan elämäntapaan ja omaan identiteettiin. (Tuulaniemi 2011, 74-75.)

Merja Fischer & Satu Vainio (2014) tarkoittavat asiakaskokemuksella sellaista tunnetta ja kokemusta, joka saa asiakkaan palaamaan sekä kertomaan muille positiivisesta kokemuksestaan. Asiakaskokemus (customer experience) on tunnistettu liiketaloudessa keskeiseksi yritysten menestystekijäksi. Liiketalousajattelussa huonosti hoidettu asiakaskohtaaminen johtaa suurella todennäköisyydellä asiakassuhteen loppumiseen. Vielä suurempi merkitys onnistuneelle asiakaskokemukselle tulee sosiaali- ja terveyssektorilla kuitenkin siitä, ettei palvelua ylipäättään kannata toteuttaa, ellei asiakas koe saavansa siitä mitään hyötyä. (Virtanen ym. 2011, 24.)

Palvelukokemuksen tärkeys on siinä, että positiivisen palvelukokemuksen avulla asiakas todennäköisesti palaa takaisin palveluntuottajan palveluihin. Tästä syystä laadukkaaseen palvelukokemukseen panostaminen on kannattavaa. (Virtanen ym. 2011, 24; 42; Ahonen 2017, 35.) Haasteena positiivisen palvelukokemuksen luomisessa on, että asiakkaan kokemukseen vaikuttaa aina asiakkaan subjektiivinen odotusarvo. Toisin sanottuna palveluntarjoajan on mahdotonta tietää, mitkä asiat vaikuttavat eniten kulloiseenkin

kokemukseen. Ollessaan esimerkiksi väsynyt tai huonotuulinen, asiakas kokee palvelun helposti huonompana ja suhtautuu siihen kriittisemmin. (Fischer & Vainio 2014.)

Positiivinen palvelukokemus syntyy, kun asiakas huomioidaan, asiakasta kuunnellaan ja pyritään ymmärtämään hänen tilanteensa. Lisäksi positiivinen palvelukokemus tarkoittaa, että lupaukset pidetään ja palvelun laatu on korkea. (Fischer & Vainio 2014.) Laadukkaaseen palvelukokemukseen pääseminen vaatii usein sitä, että asiakkaat pääsevät itse vaikuttamaan kuluttamansa palvelun tuottamiseen ja tuomaan esiin mielipiteensä palvelun toimivuudesta. Tämän asiakaspinnasta saatavan tiedon, eli asiakasymmärryksen avulla taas palvelukokemus voidaan optimoida asiakkaiden tarpeita parhaiten vastaavaksi. Asiakas ei näin ole vain palvelun kohde, vaan myös osallistuu oman asiakaskokemuksensa luomiseen (Fischer & Vainio 2014). Tämä prosessi näkyy kuviossa 2.



KUVIO 2. Optimaalisen palvelukokemuksen luomisen prosessi

Asiakaslähtöisyyden ja asiakkaan kokemusten käsitettä seuraa näin asiakasymmärryksen käsite. Asiakasymmärrys (customer insight) tarkoittaa kattavaa tietoa asiakkaista ja heidän tarpeistaan ja tämän tiedon hyödyntämistä palveluiden kehittämisen pohjana. Pelkkä tieto asiakkaista ei kuitenkaan vielä tarkoita asiakasymmärrystä. Vaikka asiakastiedon ja asiakasymmärryksen käsitteitä näkee usein käytettävän synonyymeinä, tieto ei muutu organisaatiossa asiakasymmärrykseksi ennen kuin sitä kyetään soveltamaan käytäntöön. Pelkkä tiedon kerääminen ei siis riitä asiakasymmärryksen syntymiseen, vaan tietoa on myös analysoitava ja hyödynnettävä,

ennen kuin siitä tulee asiakasymmärrystä. Asiakasymmärryksellä tarkoitetaan siten asiakastietoa, joka on jalostettua ja käyttötilanteeseen kytkettyä. (Virtanen ym. 2011, 41.)

Tuulaniemi (2011, 71) kuvaa asiakasymmärrystä siten, että yritysten on ymmärrettävä todellisuus, jossa heidän asiakkaansa elävät ja toimivat. Tässä työssä tuodaan tiedon keräämisen lisäksi mukaan tiedon analysoinnin aspekti siten, että asiakkailta kerätty tieto analysoidaan ja muokataan muotoon, jossa se vastaa työn perustana oleviin tutkimuskysymyksiin. Kysymykset on laadittu siten, että niiden vastaukset tuottavat pilottihankkeen toimijoille tietoa, jota he voivat käyttää kehittämisen tukena.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tässä tutkielmassa lähestymistapa on ollut laadullinen. Laadullisessa tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita merkityksistä, eli siitä, miten tutkittavat henkilöt näkevät ja kokevat olemassa olevan maailman. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on tutkittavan ilmiön kuvaaminen, tietyn toiminnan ymmärtäminen ja teoreettisesti mielekkään tulkinnan antaminen kyseisestä ilmiöstä. Laadullinen tutkimus ei pyri yleistämään, kuten määrällinen tutkimus vaan sen pyrkimyksenä on tuottaa kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. (Kananen 2017, 32; 35-36.; Tuomi & Hirsjärvi 2012, 85.) Jorma Kananen (2017, 33) esittää pääsäännöksi kvalitatiivisen eli laadullisen ja kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimusotteen välillä valitsemisesta, että mitä vähemmän ilmiöstä tiedetään, sitä todennäköisemmin kvalitatiivinen tutkimus tulee kysymykseen. Tämän tutkimuksen kohdalla tutkimusotteen valinta oli siltä osin selkeä, että tutkimuksen kohteesta, eli varhaiskasvatuksen kuraattori- ja psykologityöstä oli löydettävissä vain rajatusti tutkimustietoa.

Laadullista tutkimusta voidaan kutsua ymmärtäväksi tutkimukseksi. Laadulliseen tutkimukseen liittyy suora kontakti tutkittavan ja tutkijan välillä. Tiedon keruun ja analysoinnin pääasiallisena instrumenttina toimii itse tutkija, jonka kautta reaali maailma suodattuu tutkimustuloksiksi. (Kananen 2017, 35-36.) Suora kontakti toteutui tässä tutkimuksessa haastatteluissa, jotka tutkijana toteutin itse. Reaali maailman suodattuminen tutkimustuloksiksi tapahtui aineiston analyysin aikana.

Lähdin toteuttamaan tätä tutkimusta taustana työyhteisön tarve saada tietoa pilottihankkeesta. Tämä tiedon tarve yhdistyi sopivalla tavalla oman mielenkiinnon kohteeseen, ja näin saatiin aikaan toimiva yhteistyö aiheen ympärille. Ennen tutkimusluvan hakemista suunnittelimme yhdessä työyhteisön edustajien kanssa tutkimuskysymykset siten, että niillä saadaan vastauksia heidän kaipaamiinsa tiedon tarpeisiin. Molempien intressissä oli saada vahvasti kuuluviin asiakkaiden oma ääni tutkimusprosessissa ja siitä syystä kokemuksellisuus nostettiin vahvasti esiin kysymyksen asetteluihin. Tutkimuksen toteutusta suunniteltaessa otettiin samalla huomioon myös opinnäytteen rajallisuus ja laadittiin tutkimuksesta ja tutkimuskysymyksistä sopivat vastaamaan kaikkien tarpeisiin.

Tutkimuksen toteuttamista varten haettiin tutkimuslupa Vantaan kaupungilta. Tutkimuslupa myönnettiin marraskuussa 2019.

5.1 Tutkimuskysymykset ja aineisto

Laadulliseen tutkimusprosessiin kuuluu, että tutkimus muokkaantuu tutkimusprosessin myötä ja esimerkiksi tutkimuskysymykset voivat tarkentua vielä tutkimussuunnitelman jättämisen jälkeen. Näin kävi tässäkin työssä. Lopullisiksi tutkimuskysymyksiksi muodostuivat,

1. Millaista apua ja tukea asiakkaat kokevat saaneensa varhaiskasvatuksen kuraattorilta ja psykologilta?
2. Millaisia kokemuksia asiakkailla on palvelusta?
3. Millaisia kehittämis ehdotuksia asiakkailla on palvelulle?

Tutkimuksen tiedonhankinnan päädyin toteuttamaan asiakashaastatteluin. Haastattelutavaksi valikoin teemahaastattelun, jota avaan menetelmänä tarkemmin seuraavassa kappaleessa. Otin tavoitteekseni saada toteutumaan kuudesta kymmeneen haastattelua. Tässä tavoitteessa huomioitiin sekä opinnäytteen rajallinen koko, että pilottihankkeessa oleva rajallinen asiakkaiden määrä. Tutkielmaa lähdettiin toteuttamaan vaiheessa, jossa hankkeen piirissä oli ollut vasta melko vähän asiakkaita. Tästä syystä haastateltavien rekrytointiin ei myöskään luotu muita rajoituksia kuin se, että haastateltavat olivat saaneet varhaiskasvatuksen psykologin ja kuraattorin palveluja.

Tutkimuslupahakemuksessa haettiin samalla lupa käyttää tutkimuksen aineistona myös asiakkailta kerättyjä palautelomakkeita. Tämä tehtiin siitä syystä, että jos haastattelujen määrä jäisi kovin vähäiseksi lomakkeita olisi mahdollista käyttää analyysin tukena. Palautelomakkeita oli hankkeen puolesta tarkoitus kerätä asiakkailta pilotin alusta saakka, niin että kaikki palvelua saaneet täyttäsivät lomakkeen. Myöhemmin tutkimusprosessin aikana selvisi, että suunniteltu palautelomake oli aluksi ollut käyttötarkoitukseen nähden vääränlainen eikä niitä siitä syystä ollut kerätty palvelun alusta saakka. Lomaketta on sittemmin muokattu ja palautteen keräämistä jatkettu. Tämän tutkielman aikatauluun muokattujen lomakkeiden kerääminen ei kuitenkaan ehtinyt ja näin ollen niiden käyttäminen analyysin tukena ei onnistunut suunnitellusti.

Lopulta haastatteluja toteutui viisi kappaletta. Oman lisähaasteensa haastateltavien rekrytoimiseen tuotti keväällä 2020 maailmanlaajuisesti käynnistynyt korona pandemia, joka keskeytti haastattelujen tekemisen jo pian niiden käynnistyttyä maaliskuussa 2020. Ennen epidemian alkua haastatteluista oli ehditty pitämään kaksi ja loput kolme pidettiin epidemia tilanteen rauhoituttua kesäkuussa 2020. Korona pandemian lisäksi haastateltavien rekrytointiin vaikutti myös se, että yksi alueista jäi suunnitellun vastaisesti kokonaan aineistonkeruun ulkopuolelle.

Haastateltavien rekrytointi tapahtui varhaiskasvatuksen kuraattorien kautta. Kuraattorit tiedustelivat asiakkailtaan halukkuutta osallistua tutkimukseen antaen samalla asiakkaille mahdollisuuden tutustua esittelykirjeeseen (liite 1). Asiakkaat ilmaisivat kuraattoreille alustavan suostumuksensa tutkimukseen, jonka jälkeen tutkija oli yhteydessä haastateltaviin ja sopi tarkemmin haastattelujen toteuttamisesta. Haastateltavia tavoiteltiin myös lähettämällä esittelykirje postitse sellaisille asiakkaille, joita ei haastateltavien rekrytoinnin aikana kuraattoreiden ja psykologien toimesta tavattu. Tällä pyrittiin antamaan mahdollisuus myös sellaisille henkilöille tulla mukaan tutkimukseen, joiden syystä tai toisesta arvioitiin jättäytyvän pois tutkimuksesta, jos haastattelupyyntö olisi tullut kuraattorin kautta. Kirjeiden lähettämisen kautta ei saatu haastatteluihin lisää osallistujia.

Lopulta neljä viidestä haastateltavasta tuli samalta alueelta, eli saman kuraattori-psykologi -työparin asiakkaista. Haastatteluun osallistui neljässä viidestä tapauksesta perheen äiti. Yhdessä haastatteluista perheen isä oli haastattelun alkuvaiheen mukana keskustelussa. Haastatelluista kaksi viidestä oli yksinhuoltajaan rinnastettavassa asemassa. Lopuissa haastatteluun osallistuneista perheistä samassa taloudessa asuivat molemmat vanhemmat. Lapsia tutkimukseen osallistuneissa perheissä oli yhdestä kolmeen. Haastatteluista kolmessa käytettiin tulkkia. Kaksi tulkkauksista toteutettiin etätulkkauksena puhelimen välityksellä. Tähän vaikutti se, että korona tilanteen vuoksi tulkkeja ei saatu paikan päälle. Yksi haastatteluista pidettiin haastateltavan toiveesta hänen kotonaan, muut haastattelut järjestettiin erikseen varatuissa tiloissa.

Haastattelut nauhoitettiin ja ne olivat kestoltaan puolesta tunnista reiluun tuntiin. Nauhoitettu haastatteluaineisto litteroitiin sanantarkasti ja litteroinnin yhteydessä aineisto anonymisoitiin, eli siitä poistettiin kaikki tunnistetiedot. Aineiston anonymisointia käsittelen seikkaperäisemmin tutkimuksen eettisyyttä käsittelevässä kappaleessa.

Litteroitua tekstiä haastatteluista kertyi yhteensä 41 sivua. Nauhoitettu aineisto ja litteroidut tekstit säilytettiin suojatulla muistitikulla ja kopiot yliopiston Z-asemalla salasanan suojaamana. Haastateltavilta kerätyt allekirjoitetut suostumuslomakkeet säilytettiin tutkijan kotona lukittavassa tilassa. Kaikki tutkimukseen liittyvä materiaali tuhottiin tutkimuksen valmistuttua.

5.2 Tutkimushaastattelu

Lähestymistavan, tässä tapauksessa laadullinen tutkimus, valinnan jälkeen tutkimuksen toteuttamisessa tulevat seuraavana valittavaksi tutkimusmenetelmät. Laadullisessa tutkimuksessa aineistona voivat toimia esimerkiksi erilaiset dokumentit, haastattelut ja havainnoinnit. (Kananen 2017, 67; Tuomi & Hirsjärvi 2012, 71.) Tässä tutkimuksessa aineisto päädyttiin keräämään teemahaastatteluin. Teemahaastattelussa kysymykset ovat melko avoimia, joka antaa mahdollisuuden haastateltavalle tuoda esiin käsiteltävän aiheen kannalta itselleen merkityksellisiä asioita. Näin se antaa mahdollisuuden kuulla asiakkaiden omia kokemuksia, jotka ovat tässä tutkimuksessa pääosassa. Kuitenkin ennalta määritetyt teemat ohjaavat haastattelun kulkua, joka taas parantaa mahdollisuutta saada vastaukset valittuihin tutkimuskysymyksiin. Teemahaastattelu sijoittuu siten täysin strukturoidun ja strukturoimattoman haastattelun välimaastoon. (Eskola, Lätti & Vastamäki 2018, 29.) Jorma Kananen (2017, 90) kuvaa teemoja ja niitä tarkentavia kysymyksiä kuin ”veteen heitetyiksi haaveiksi”, joilla tutkija pyrkii saamaan haastateltavalta tietoa. Kananen (Mts.) mukaan teemahaastattelun avulla tutkija pyrkii ymmärtämään ja saamaan käsityksen tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä.

Haastattelu on eräänlainen keskustelu, jossa tutkija pyrkii saamaan selville haastateltavilta tutkimuksen aihepiiriin kuuluvat asiat. Haastattelun etuna verrattuna muihin tiedonkeruun menetelmiin on joustavuus. Haastattelijalla on heti haastattelutilanteessa mahdollisuus toistaa kysymys, tarkentaa vastaajan sanomaa ja selventää epäselviä ilmauksia. Tällaista mahdollisuutta ei ole esimerkiksi postikyselyssä. (Tuomi & Hirsjärvi 2012, 73; Eskola, Lätti & Vastamäki 2018, 27.) Tässä tutkimuksessa haastattelijana toimi tutkija itse, joka oman näkemykseni mukaan vielä lisää tarkentamisen mahdollisuuksia, koska haastattelijalla itsellä on selvä kuva siitä, mitä haastatteluilta toivoo. Toisaalta tämä tuo esiin myös vaaran siitä, että haastattelija

huomaamattaan ohjailee haastateltavan sanomaa ennakkokäsitystensä pohjalta. Tähän minun tuli haastatteluja toteuttaessani kiinnittää erityistä huomiota.

Teemahaastattelua varten laaditaan teemahaastattelurunko (liite 4), johon kirjataan keskusteltavat aiheet. Haastattelun kuluessa haastattelija pyrkii pitämään huolta siitä, että kaikki haastattelurunkoon kirjatut aiheet tulevat käsitellyiksi. (Kananen 2017, 97.) Haastatteluun valikoituneet teemat perustuivat tässä tapauksessa teoreettiseen esiymmärrykseen. Olin tutustunut aiheeseen liittyvään kirjallisuuteen etukäteen, ja ennen tätä tutkimusta tehty käytäntötutkimus kuraattoreiden omista kokemuksista antoi suuntaa siihen, minkälaisia teemoja haastatteluissa olisi hyvä käsitellä. Haastattelurunkoon pyydettiin kommentteja myös pilotissa toimivilta varhaiskasvatuksen kuraattoreilta. Kuraattoreiden antamien kommenttien myötä haastattelurunko vielä täsmentyi ja muokkautui ennen haastattelujen aloittamista.

Kananen (2017, 89) edellyttää, että tutkijalla ja tutkittavalla on yhteinen kieli, jotta keskustelu voidaan toteuttaa. Eskola, Lähti & Vastamäki (2018, 40) taas toteavat, että ei ole tavatonta, että haastateltavalta ja haastattelijalta yhteinen kieli puuttuu kokonaan, jolloin voidaan joutua turvautumaan tulkin apuun. He kuitenkin mainitsevat, että tällöin käsitteiden tulkinta- ja merkityserot ja mahdolliset väärinymmärrykset kertaantuvat. Tämän tutkimuksen aineistona toimivista haastatteluista kolme viidestä toteutettiin tulkin välityksellä. Tutkijana tiedostin Eskolan ym. (2018) mainitseman haasteen, mutta olin valmis kuitenkin ottamaan riskin antaakseni äänen myös äidinkieleltään muille kuin suomenkielisille. Tutkimusta ei myöskään olisi todennäköisesti saatu toteutettua ilman valmiutta käyttää tulkkeja haastatteluissa palvelun asiakaskunnan ollessa etnisesti hyvin monimuotoista. Käsitteiden tulkkien käyttöä haastatteluissa vielä syvemmin tutkimuksen eettisyyteen liittyvässä kappaleessa.

5.3 Sisällönanalyysi

”Kerätyn aineiston käsittelemiseksi tulee tutkijan valita analyysimenetelmä, jolla saadusta aineistosta on mahdollista puristaa vastaukset määriteltyihin tutkimuskysymyksiin” (Kananen 2017, 68). Tässä tutkimuksessa käytettäväksi analyysimenetelmäksi valikoitui sisällönanalyysi. Tuomi & Sarajarvi (2012, 91) kuvaavat sisällönanalyysia perusanalyysimenetelmänä, jota voidaan käyttää kaikissa

laadullisen tutkimuksen perinteissä. Sisällönanalyysi perustuu heidän mukaansa tulkintaan ja päättelyyn, jossa edetään empiirisestä aineistosta kohti käsitteellisempää näkemystä tutkittavasta ilmiöstä.

Sisällönanalyysi voidaan ymmärtää sekä aineiston järjestämisen menetelmänä että laajemmin varsinaisena analyysivälineenä. Sisällönanalyysin menetelmällä aineistoa voidaan analysoida systemaattisesti ja objektiivisesti. Sisällönanalyysilla pyritään järjestämään aineisto tiiviiseen ja selkeään muotoon kadottamatta sen sisältämää informaatiota. Tiivistämistä nimitetään usein pelkistämiseksi ja sen tarkoituksena on aineiston informaatioarvon lisääminen. Rikas aineisto on sellaisenaan hajanaista ja sitä on välttämätöntä tiivistää, jotta voidaan luoda mielekästä, selkeää ja yhtenäistä informaatiota tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajarvi 2018, 117, 140.)

Analyysilla luodaan selkeyttä aineistoon, jotta voidaan tehdä selkeitä ja luotettavia johtopäätöksiä tutkittavasta ilmiöstä. Aineiston laadullinen käsittely perustuu loogiseen päättelyyn ja tulkintaan, jossa aineisto aluksi hajotetaan osiin, käsitteellistetään ja kootaan uudestaan uudella tavalla loogiseksi kokonaisuudeksi. Analyysissa on pyrittävä totuuden mukaisuuteen ja uskottavaan tulkintaan. Omien ratkaisujen perusteleminen on tärkeä osa tätä uskottavuuden luomista. (Tuomi & Sarajarvi 2018, 122; Puusa 2020, 149.)

Sisällönanalyysin toteuttamiseen ei ole olemassa mitään mekaanista tiettyä kaavaa, joka toimisi kaikissa tapauksissa. Tuomi & Sarajarvi (2012, 108) ovat jakaneet analyysin karkeasti kolmivaiheiseksi prosessiksi. 1. Aineiston redusointi eli pelkistäminen, 2. aineiston klusterointi eli ryhmittely ja 3. aineiston abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen. Oman analyysini toteutin siten, että luin ensin litteroitua aineistoa läpi pitäen silmällä tutkimuskysymykset. Tein lukiessani teksteistä yleisiä huomioita ja hahmottelin jo alustavia analyysiluokkia. Alleviivasin myös teksteistä kohtia ja lisäsin marginaaleihin muistiin, mihin kysymykseen alleviivattu kohta vastaa. Seuraavassa vaiheessa pelkistin aineistoa nostamalla haastatteluista alleviivattuja ilmauksia tutkimuskysymyksiä vastaavien otsikoiden alle. Tässä käytin apuna edellisessä vaiheessa tekemiäni alleviivauksia ja luin vielä samalla tekstin uudelleen läpi, etsien teksteistä lisää ilmauksia.

Seuraavaksi etsin erillisiin tiedostoihin nostetuista alkuperäisilmauksista samankaltaisuuksia teema-alue, eli tutkimuskysymys, kerrallaan. Samankaltaisuuksien merkitsemiseen eli ryhmittelyyn käytin värikoodausta. Tämän jälkeen muunsin yhteen kerätyt alkuperäisilmaukset pelkistetyiksi ilmauksiksi. Pelkistetyt ilmaukset näkyvät

tulosluvussa kolmannen tason alaotsikkoina. Tämän pelkistämisen jälkeen aloin kirjoittaa aineistoa auki raporttiin teema-alue, eli otsikko kerrallaan.

Aineistoa analysoidessani olen pyrkinyt pitämään koko ajan mielessä tutkimuksen tavoitteen asiakkaiden kokemusten esiin saamisesta. Analyysin muotona olen käyttänyt teoriaohjaavaa analyysitapaa. Teoriaohjaavalla analyysillä tarkoitetaan sitä, että analyysin toteutuksessa on teoreettisia kytkentöjä, mutta analyysi ei pohjaudu suoraan teoriaan. Teoriaohjaava analyysi toimii samoin kuin aineistolähtöinen analyysi siinä mielessä, että molemmissa analyysiyksiköt valitaan aineistosta, mutta erona on, että teoriaohjaavassa aikaisempi tieto ohjaa tai auttaa analyysia jossain määrin. Toisin sanoen ”analyysista on tunnistettavissa aikaisemman tiedon vaikutus, mutta aikaisemman tiedon merkitys ei ole teoriaa testaava, vaan pikemminkin uusia ajatusuria aukova.” (Tuomi & Sarajärvi 2012, 95-96.)

Tuomi & Sarajärvi (2012, 97) liittävät teoriaohjaavan analysoinnin päättelylogiikaksi abduktiivisen päättelyn. Abduktiivisella päättelyllä he tarkoittavat sitä, että tutkijan ajatteluprosessissa vaihtelevat aineistolähtöisyys ja valmiit mallit ja tutkija pyrkii yhdistelemään näitä toisiinsa. Oma ajatteluni on tässä työssä seurailut juuri tämänkaltaista päättelyn logiikkaa. Olen antanut aineistolle tilaa ja lukenut sitä avoimin mielin, mutta samanaikaisesti antanut aikaisemman teorian ohjata analyysin tekoa. Erityisesti tämä näkyy toisen tutkimuskysymyksen analyysissa, jossa olen oman analyysini tukena käyttänyt Tuulaniemen (2011, 74) teoksessaan nimeämiä asiakaskokemuksen kolmea tasoa.

Sisällönanalyysia on analyysitapana useissa tutkimuksissa kritisoitu tietynlaisesta keskeneräisyydestä. Sisällönanalyysilla saadaan kerätty aineisto järjestetyksi johtopäätösten tekoa varten. Keskeneräisyyden kritiikki on liittynyt siihen, että tutkija on saattanut kuvata analyysiä hyvinkin tarkasti, mutta ei ole kyennyt tekemään mielekkäitä johtopäätöksiä vaan esittelee järjestetyn aineiston ikään kuin tuloksina. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 117.) Kuten Tuomi & Sarajärvi (2018, 145-146) toteavat, ”pelkkä vastausten järjestäminen tai sen toteaminen, että näin vastattiin ei ole sisällönanalyysia”. Olen pyrkinyt ottamaan tämän kritiikin huomioon analyysia tehdessäni ja kiinnittänyt erityistä huomiota siihen, että jatkan analyysia järjestelyvaiheesta eteenpäin johtopäätöksiin. Puusa (2020, 154) lisää tähän keskusteluun ajatuksensa, että nimenomaan tulkinta on se piirre, joka erottaa tutkimuksen arkijärjestä ja tulkinnalla

tarkoitetaan juuri aineiston analyysissä esiin nousevien merkitysten selkeyttämistä ja pohdintaa.

5.4 Tutkimuksen eettisyys

Tuomi & Sarajärvi (2012, 129) nostavat tutkimuksen eettisyyden pohtimiseen liittyen esiin näkökulman siitä, kuinka jo tutkimusaiheen pohtiminen on osa tutkimuksen eettisyyden pohdintaa. Tähän pohdintaan kuuluu heidän mukaansa selkeyttää se, kenen ehdoilla tutkimusaihe valitaan ja miksi tutkimukseen ryhdytään. Rauhala & Virokannas (2011) ottavat samaan asiaan kantaa lausuen, että eettisesti kestävän sosiaalityön tutkimuksen tulisi olla tutkittaville ihmisille hyödyllistä ja rakentavaa. Tässä tutkielmassa aiheen valintaan ovat vaikuttaneet työyhteisön tarve saada tietoa pilottihankkeestaan sekä tutkimuksen tekijän oma kiinnostus aiheita kohtaan. Näihin kiinnostuksen kohteisiin on lähdetty hakemaan vastauksia asiakkaiden omista kokemuksista lähtien. Tutkimuksen aihe on tässä tapauksessa valittu tutkimuksen toteuttajien toimesta, ilman tutkittavien mahdollisuutta olla vaikuttamassa tutkimuksen kysymyksenasetteluihin. Kuitenkin tutkimuksen toteutuksessa annetaan ääni palvelua käyttäville ja heille suodaan mahdollisuus olla omalta osaltaan mukana tutkimusprosessissa. Tutkijan roolissa minulle on jäänyt varmistettavaksi se, että tutkittavat voivat tuoda esiin rehellisesti sen mitä tahtovat palvelusta sanoa ja että tämä sanottu tulee näkyväksi myös tutkimuksen tulosten raportoinnissa.

Olen itse tullut tilanteeseen ulkopuolisena tutkijana. En ole ollut vastaajille tuttu muista yhteyksistä, eikä minulla ole muita yhteyksiä tutkimuksen kohteena olevaan palveluun. Tämän olen toivonut vapauttavan haastateltavat puhumaan totuudenmukaisesti kokemuksistaan ilman pelkoa, että puhuminen vaikuttaa heidän kohdallaan esimerkiksi palvelun saatavuuteen. Eettiseltä kannalta tarkasteltuna on kuitenkin ollut tärkeää pitää mielessä, kuinka haastatteluissa on aina mahdollisuus siihen, että vuorovaikutus tilanteessa voi estää vastaajia puhumasta totuudenmukaisesti.

Tässä tutkimuksessa erityinen eettinen haaste on liittynyt tulkin käyttöön haastattelutilanteessa. Hankkeen asiakaskunta on etnisesti monimuotoista ja osa haastatelluista puhuu äidinkielenään muuta kuin suomea. Tulkin käyttäminen heidän haastatteluissaan on ollut välttämätöntä, jotta voidaan varmistaa, että kaikki

haastattelussa käsiteltävät asiat tulevat oikein ymmärretyiksi. Olen tutkimusta tehdessäni tiedostanut, että tulkin käyttäminen haastattelutilanteessa saattaa vähentää kokemuksellisuuden näkymistä haastattelun lopputuloksessa. Pidän kuitenkin tärkeänä sitä, että myös muut kuin kantasuomalaiset pääsevät tuomaan äänensä kuuluviin. Eettisesti arvelluttavalta vaikuttaa myös se, jos vastaajiksi valikoituu vain tietty osa palvelun käyttäjistä kielitaidon perusteella.

Tutkimuksen eettisyyteen liittyvä haaste muuta kuin suomea äidinkielenään puhuvien kohdalla on ollut myös sen varmistaminen, että haastateltavat todella ovat ymmärtäneet, mihin ovat suostumassa. Haastateltavat on rekrytoitu tutkimukseen varhaiskasvatuksessa toimivien kuraattorien toimesta, ja tässä yhteydessä ei tulkkia ole välttämättä käytetty. Kunkin haastateltavan kohdalla on tästä syystä haastattelun aluksi vielä käyty tulkin välityksellä läpi haastattelun esittelykirje ja tällä pyritty varmistamaan se, että haastateltava on todella ymmärtänyt mihin on osallistumassa. Samoin esittelykirje on tarvittavin osin käyty läpi haastattelun aluksi myös suomea äidinkielenään puhuvien haastateltavien kanssa.

Tutkittavien anonymiteetin säilyttäminen on oleellinen osa eettisesti kestävästä tutkimuksesta. Tuomi & Sarajarvi (2012, 22) argumentoivat, että empiirisessä tutkimuksessa tutkijan tulee etiikan näkökulmasta aina pitää huolta siitä, että yksittäistä henkilöä ei voida tutkimuksesta tunnistaa. Tutkimuksen raportoinnissa mainitaan kaupunki, jossa tutkimus on toteutettu mutta alueita, joissa toimintaa järjestetään ei tuoda esille. Tämä vähentää mahdollisuutta tunnistaa vastaajia tutkimuksesta. Osallistujien anonymiteetti on suojattu myös siten, että vastaajista ei käytetä tutkimuksen raportoinnissa nimiä, eikä muita tunnistetietoja.

”Tieteen yksi tärkeimmistä vaatimuksista on objektiivisuus eli se, että tutkimus tehdään tieteen sääntöjen mukaan, tiedonkeruu tapahtuu oikein ja tulkinta tehdään oikein. Tavoitteena on saada mahdollisimman luotettavia tutkimustuloksia, jotka ovat myös tutkijasta riippumattomia.” (Kananen 2017, 79). Tähän pyrkimykseen voidaan kvalitatiivisessa tutkimuksessa vastata erityisesti läpinäkyvyyden kautta. Läpinäkyvyys tarkoittaa sitä, että kaikki tutkimusprosessin aikana tehdyt valinnat voidaan kautta linjan perustella tutkimuksen lukijoille. Olen pyrkinyt tutkimuksen raportoinnissa vastaamaan tähän objektiivisuuden vaateeseen kirjoittamalla mahdollisimman selkeästi auki kaikki tekemäni toimet ja perustelut niiden taustalla.

6 TULOKSET

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on ollut kerätä asiakkaiden kokemuksia varhaiskasvatuksen pilottihankkeesta. Tarkastelen tässä kappaleessa asiakkaiden haastatteluissa esille nostamia kokemuksia, joita olen eritellyt sisällönanalyysin keinoin. Kappaleen alaotsikot muodostuvat tutkimuskysymyksistä, joiden alle olen nostanut aineistosta analysoinnissa nousseen kutakin teema-aluetta koskevan keskustelun. Tutkimuskysymyksinä ovat, millaista apua ja tukea asiakkaat kokevat saaneensa (6.1), millaisia kokemuksia asiakkailla on palvelusta (6.2) ja millaisia kehittämisehdotuksia asiakkailla on palvelulle (6.3).

Haastattelujen aluksi vanhemmilta kysyttiin taustatiedoiksi, mitä kautta perhe oli ohjautunut kuraattorin ja psykologin asiakkuuteen. Haastatelluista perheistä kolme oli ohjattu tapaamaan varhaiskasvatuksen kuraattoria ja psykologia päiväkodin henkilöstön kautta. Kahdessa perheessä vanhempi oli itse ollut aloitteellinen osapuoli ja pyytänyt apua päiväkodin kautta tai ottanut yhteyttä suoraan kuraattori-psykologi -työpariin. Haastatteluihin osallistuneet perheet olivat tavanneet työntekijöitä vähintään kolme kertaa. Pisimmillään työskentelysuhde oli kestänyt noin yhdeksän kuukautta. Keskimäärin haastateltavat olivat tavanneet varhaiskasvatuksen kuraattoria ja psykologia kolmen viikon välein.

6.1 Millaista apua ja tukea asiakkaat kokevat saaneensa?

Ensimmäinen tutkimuskysymyksistä käsittelee sitä, millaista apua ja tukea pilottimallin asiakkaat tunnistavat saaneensa palvelusta. Aineistosta nousseita avun saamisen muotoja ovat vanhemmuuden tuki, joka jakautuu vielä keskusteluapuun, neuvojen ja vinkkien saamiseen ja vanhemmuustaitojen vahvistamiseen. Vanhemmuuden tukeen luettavan avun lisäksi asiakkaat ovat saaneet palvelusta emotionaalista tukea. Asiakkaille on tarjottu myös palveluohjausta. Aineistosta käy selvästi ilmi, että perheiden ja lasten tilanteisiin on tullut positiivista muutosta palvelusta saadun tuen myötä. Työskentely on painottunut tapaamisiin vanhempien kanssa, mutta myös lapsia on tavattu. Käsitellen seuraavissa ala kappaleissa tarkemmin näitä erilaisia avun saamisen muotoja.

6.1.1 Vanhemmuuden tuki ja vanhempien emotionaalinen tukeminen

Vanhemmuuden tuen alle olen nostanut aineistossa esiintyvistä ilmaisuista keskusteluavun, neuvot ja vinkit sekä vanhemmuustaitojen vahvistamista koskevan puheen. Vanhemmuuden tuki muodostaa näin tässä analyysissä yläkäsitteen sen sisältämille suppeammille osa-alueille.

Keskustelun mahdollisuus työntekijöiden kanssa on haastateltujen kannalta ollut yksi tärkeimmiksi koetuista tuen muodoista. Puheenaiheiden kerrotaan liittyneen lapsiin ja käsitelleen heidän asioitaan. Työskentelyn aikana on keskusteltu esimerkiksi perheiden arjesta ja arjen aikatauluista. Keskusteluapu näyttää myös tukeneen vanhempien jaksamista. Tämän olen nostanut esiin myöhemmin analyysissä myös vanhempien emotionaalisena tukena. Joidenkin haastateltujen kohdalla keskusteluapu on koettu jopa terapeutiksi. Eräs vastaajista kuvasi itse että,

”nää tapaamiset on meille ku jotain terapiatuokioita” (H4)

Keskusteluissa on kyseisen vastaajan mukaan käyty läpi melkein ihan laidasta laitaan kaikkea, ja niissä on ollut jopa hieman pariterapeuttinen ote. Erään vanhemman kanssa työntekijät ovat keskustelleet lapsen saamasta diagnoosista.

Keskusteluiden tarkoituksena on ollut myös antaa ohjeita ja neuvoja perheiden arkisiin tilanteisiin.

”...juteltiin minkälaiset asiat vois tehdä. Että lapsen saa nukkumaan paremmin” (H1)

Eniten tilaa haastateltavien puheessa keskusteluapuun liittyen vei erilaisten neuvojen ja vinkkien saaminen työntekijöiltä. Vinkkejä oli saatu arjen asioihin esimerkiksi unirytyimiin liittyen. Vinkkejä koettiin saadun myös *”arjen selviytymiseen”*. Arkisiin tilanteisiin liittyvää ohjausta työntekijät ovat toteuttaneet yhdessä keskustellen vanhempien kanssa. Keskusteluissa on esimerkiksi pohdittu erilaisia tapoja suhtautua arjessa haasteita aiheuttaviin tilanteisiin ja huomioitu yksilölliset piirteet siinä mikä voisi toimia kunkin perheen kohdalla.

Haastatteluissa esiin nousi myös vinkkien konkreettisuus. Eräs vastaajista kertoi saaneensa työntekijöiltä lapsen toimintaa ohjaavan kuvan jokaiseen arjen rutiiniin. Apua ja vinkkejä koettiin saadun *”maanläheisellä tavalla ja arkijärjellä höystettynä” (H4)*.

Työntekijät ovat esimerkiksi osanneet käyttää sellaista kieltä, ettei asiakkaille ole jäänyt kokemusta, että he eivät olisi ymmärtäneet mitä työntekijät tarkoittavat.

Vanhemmuuden tuen alle asettui analyysissa vielä vanhemmuustaitojen vahvistaminen. Ammattilaisilta kerrottiin saadun kasvatusohjeita ja tietoa siitä, kuinka rajojen asettaminen on tärkeää kasvatuksen yhteydessä. Työskentelyn nähtiin olleen myös kasvun paikka aikuisille, ja sen aikana oli jouduttu miettimään myös mitä voitaisiin tehdä vanhempina toisin. Eräs vastaajista kuvasi työskentelyn lisänneen luottamusta omaan itseensä vanhempana.

Emotionaalinen tuki vanhemmille on osa vanhemmuuden tukea, mutta olen tässä analyysissa nostanut sen muita vanhemmuuden tuen osa-alueita korostetummin esiin. Tämän valinnan olen tehnyt, koska tulkitsen emotionaalisen tuen vanhemmille olevan jossain kohtaa myös irrallaan itse vanhemmuudesta. Tällä irrallisuudella tarkoitan sitä, että emotionaalinen tuki on tapaamisissa osin koskenut vanhempien omaa psyykkistä vointia, jonka näen osin irrallisena itse vanhemmuudesta.

Emotionaaliseksi tueksi olen katsonut työskentelyssä esimerkiksi sen, että tapaamisissa ylipäätään on kiinnitetty huomiota vanhempien omaan psyykkiseen jaksamiseen.

”He myös ottavat huomioon äidin psyykkisestä voinnista” (H3)

Myös se, että asiakas on ylipäätään päässyt palvelun piiriin on tukenut vanhemman omaa jaksamista. Eräs vastaajista kertoo, jutelleensa työntekijöiden kanssa yleisesti omasta elämäntilanteestaan ja kokeneensa sen suureksi avuksi itselleen.

”Tossa ainaki joku edes käy. Et niinku kasvotuksin voi jutella” (H1)

Työntekijät ovat myös kannustaneet vanhempia ja antaneet positiivista palautetta. Eräs haastatelluista kuvasi haastattelussa, kuinka työntekijät aina muistuttavat, että hän on tosi vahva äiti. Yhden haastatelluista kanssa työntekijät ovat tehneet itsearviointi työskentelyä, jonka myötä haastateltava kuvasi itsetuntonsa kohonneen. Työntekijöiltä saadun tukemisen ajatuksen kiteyttää osuvasti erään vastaajan lausahdus

”Tarvitsen tavallaan niitä sanoja vähän, jotta voin aloittaa taas uuden viikon niinku lasten kanssa” (H2)

6.1.2 Palveluohjaus ja muutos perheiden tilanteissa

Apuna ja tukena on asiakkaille annettu myös palveluohjausta. Haastateltavat kertoivat, että heille on tuotu esiin muun muassa mahdollisuutta hakea tukiperhettä, on autettu omaishoidon tuen hakemisessa ja ohjattu olemaan yhteydessä perheneuvolaan lisäavun saamiseksi kotiin. Eräälle vastaajista työntekijä oli ilmoittanut ruoka-avun saamisen mahdollisuuksista. Haastateltujen kertoman mukaan työntekijät ovat myös olleet yhteydessä muihin hoitotahoihin asiakkaiden asioissa ja pyrkineet yhteydenottojen kautta auttamaan asiakkaita muiden palvelujen saamisessa.

Aineistosta käy ilmi, että palvelun avulla on useimmissa tapauksissa saatu aikaan positiivista muutosta perheiden tilanteisiin. Selkeimmin saavutettu muutos on nähtävillä seuraavasta sitaatista,

”Semmosii ihan ääripäää tilanteita niin jos niitä ennen tätä palveluu tuli sanotaan et lähes päivittäin, useita kertoja viikossa. Niin nyt niitä tilanteita on ehkä joskus kerran kuukaudessa” (H4)

Myös muiden vastaajien kohdalla on tullut esiin, kuinka esimerkiksi päiväkodista on saatu palautetta, että lapsi on muuttunut ja myös vanhemmat itse ovat havainneet muutoksia lapsissaan. Yksi haastatelluista on esimerkiksi kertonut, kuinka lapsen kanssa voi nykyään keskustella, lapselle ei tule jatkuvasti kiukunpuuskia ja hän on kuuliaisempi. Myös perhetilanteen kokonaisuudessaan on koettu parantuneen ja kodin olojen rauhoittuneen. Eräs vastaajista kokee palvelun saamisen vaikuttaneen perheen elämänlaatuun hyvin myönteisesti.

Haastatteluissa kävi ilmi, että palvelussa ei ole työskennelty juurikaan suoraan lasten kanssa, vaan työskentelyn painopiste on ollut vanhempien tapaamisissa. Haastateltavat kertoivat, että työntekijät ovat tavanneet lapsia työskentelyn aikana yleensä kertaalleen. Osassa haastatteluista kävi ilmi, että työntekijät olivat käyneet seuraamassa lapsia myös päiväkodissa. Koska työskentely on tapahtunut lähinnä vanhempien kanssa, voidaan tätä tulkita siten, että muutos lasten käytöksessä ja perheiden parantuneissa tilanteissa on ainakin osaltaan seurausta jollain tavalla vanhempien muutoksesta ja vanhemmuuteen saaduista työkaluista. Eräs vastaajista kuvasikin, että hänen ja hänen puolisonsa käytös kasvatuksen suhteen on muuttunut työskentelyn myötä hyvin paljon.

6.2 Millaisia kokemuksia asiakkaila on palvelusta?

Toisessa tutkimuskysymyksessä olen nostanut esiin asiakkaiden omia kokemuksia palvelusta ja sen toimivuudesta. Oman analysointini tukena olen tämän kysymyksen kohdalla käyttänyt Tuulaniemen (2011) palvelukokemuksen tasoja, jotka jakautuvat toiminnan tasoon, tunnetasoon ja mielikuvien ja merkitysten tasoon. Näitä Tuulaniemen esittelemiä kokemuksen tasoja avataan tarkemmin kappaleessa 4.2.

6.2.1 Toiminnan taso

Tuulaniemi (2011) on määritellyt toiminnan tason palvelun ”hygieniatasoksi”. Tällä tarkoitetaan sitä, että tämän tason vaatimusten tulee vähintään täyttyä, jotta palvelu voi ylipäättään olla markkinoilla. Tässä analyysissä olen nostanut toiminnan tasolle yhtenä palveluun kuuluvat käytännön asiat, joihin nousivat analyysissä esiin tapaamisaikojen ja paikkojen joustavuus ja tapaamisten sopiva tiheys sekä työntekijöiden tavoitettavissa oleminen ja yhteydenpidon helppous. Toiminnan tasolle kuuluviksi katsoin tässä analyysissä myös aineistosta nousseen työskentelyn helppouden ja asiakkaiden kysymyksiin vastauksen saamisen.

Vastaajien puheesta nousee esiin, kuinka tapaamispaikat on pystytty sopimaan joustavasti asiakkaiden tarpeiden mukaan. Asiakkaita on tavattu niin toimistolla, päiväkodilla kuin asiakkaiden kotonakin, riippuen siitä mikä on parhaiten vastannut asiakkaan tarpeisiin. Joustavuudesta kertovat myös haastateltujen kertomukset siitä, että tapaamiset on pystynyt siirtämään hyvinkin nopealla varoitusajalla ja näissä tapauksissa uusi tapaamisaika on järjestynyt helposti. Kommunikointia on hoidettu esimerkiksi tekstiviestein ja puhelimitse.

” On ollu todella joustavia. Me ollaan aina laitettu tekstiviestiä tai sit hän on soittanu mullepäin. Mut, et meill ei ehkä, no jonku ajan oltiin jouduttu niinku muuttamaan, et sit laitoin vaan viestiä, et hei tää aika ei käykään, että mites sopis niinku koska sopis uus aika. Ja siis todella jotenki joustavasti. ” (H4)

Poikkeuksetta haastateltavat ovat myös kokeneet, että työntekijät ovat hyvin tavoitettavissa.

Vastaajat ovat myös kokeneet, että työntekijöiden kanssa on helppo työskennellä ja yhteistyö on ollut toimivaa. Omiin kysymyksiin koetaan saadun vastauksia. Yksi haastatelluista kuvasi asiointia *”normaaliksi, että ei ole mitään hankaluuksia”* (H3). Toinen taas kertoi, että *”yhteistyö oli erittäin helppoa.”* (H5)

Yhden haastateltavan kohdalla liittyen työntekijöiden tavoitettavissa olemiseen nousee esiin kokemus siitä, kuinka hän kokee hyväksi sen, että työntekijät ovat olleet fyysisesti paikalla päiväkodissa. Vastaajan kokemus on, että koska työntekijät ovat olleet fyysisesti paikalla heidän kanssaan on ollut helpompi mennä keskustelemaan ja avun hakeminen on toteutunut matalammalla kynnyksellä kuin jos olisi joutunut olemaan yhteydessä heihin vaikkapa puhelimitse.

6.2.2 Tunnetaso

Palvelukokemuksen tunnetasoon Tuulaniemi (2011) laskee esimerkiksi asiakkaalle syntyvät välittömät tuntemukset ja henkilökohtaiset kokemukset sekä näiden kokemusten miellyttävyyden. Omassa analyysissäni olen katsonut tunnetason kokemuksen merkiksi asiakkaan ymmärtämisen ja positiivisten tunnekokemusten nousemisen palvelusta. Myös palvelujen sopivuus juuri tälle asiakkaalle on ollut merkittävä tekijä tunnekokemukseksi lukemisessa.

Merkittävimmäksi tunnekokemuksen tekijäksi nousi aineistoa analysoidessa kuulluksi tulemisen kokemus. Tämä kokemus tulee esiin jokaisen haastateltavan puheessa.

”Hyvin pitkälle sillä tavalla että minua kuunneltiin, sain kertoa selkeästi kaikki omat huolenaiheet ja että mikä minua nimenomaan stressasi.” (H5)

Muita tunnetasoon liittyviä kokemuksia olivat tunne siitä, kuinka työntekijät olivat ystävällisiä ja lämpöisiä ja heidän kanssaan oli kiva jutella. Yksi haastatelluista kertoi, kuinka jo työntekijöiden tapa puhua sai hänet rauhoittumaan ensimmäisellä tapaamiskerralla, jota hän oli jännittänyt etukäteen.

Tunnetason kokemukset liittyivät paljolti työntekijöiden asiakkaille tuottamiin tuntemuksiin, joiden olen katsonut liittyvän jollain tapaa työntekijöiden olemukseen tai persoonaan. Tai ainakin siihen ilmiasuun, miten ne ovat näyttäytyneet asiakkaille. Eräs haastatelluista koki, että työntekijä saa hänet *”avautumaan”* (H1). Toinen haastateltu taas

kuvasi työskentelystä jääneen vain kaikin puolin ”hyvä tunne tai fiilis” (H4). Työntekijöistä koettiin myös huokuvan positiivista energiaa. Kokonaisuutena työskentelystä vaikutti jääneen kaikkien haastateltujen mieliin positiivinen yleiskokemus.

”Jokainen kerta jolloin tapasimme asiantuntijoita, niin jokainen kerta oli erittäin hedelmällinen, arvokas ja saimme jotain uutta, tärkeää, hyödyllistä itsellemme.” (H5)

Haastateltavat ovat kokeneet työntekijöiden myös ymmärtäneen perheen tilannetta ja halunneen tietää paljon perheen tilanteesta ennen omien näkemystensä tuomista työskentelyyn. Tämä liittyy osaltaan kuulluksi tulemisen kokemukseen. palvelun katsottiin myös olleen perheen tarpeisiin vastaavaa ja sitä koettiin saadun oikealla hetkellä.

6.2.3 Mielikuvien ja merkitysten taso

Mielikuvien ja merkitysten taso on vielä tunnetasoa syvemmälle asiakkaan kokemukseen menevä tunne. Tämä on Tuulaniemen (2011) jaottelussa ylin asiakaskokemuksen taso. Merkitystasolla ikään kuin ylitetään asiakkaan kokemukset. Tätä tutkimusta varten haastateltujen asiakkaiden kohdalla neljän kohdalla viidestä voi nähdä kokemusten ylittyneen. Merkitystasolle nostamissani kokemuksissa palvelun kuvaillaan olleen ”aika parasta” (H1), palvelua arvostetaan ja työntekijöitä kohtaan koetaan kiitollisuutta.

Yksi vastaajista kokee työntekijöiden olleen hänelle kuin perheenjäseniä tai ystäviä. Eräs kuvaa kuinka on välillä kokenut, että olisi tuntenut työntekijän jo pidemmän aikaa. Kolmas vastaaja taas tuo esiin, kuinka työntekijät ovat olleet ”jotenkin samalla aaltopituudella ihan täysin” (H4). Vastauksissa korostuu se, kuinka palvelu henkilöityy vahvasti palvelussa toimiviin työntekijöihin. Heidän ”sopivuutensa” työhön nousee useassa kommentissa esiin. Seuraava lainaus kiteyttää mielestäni asiakkaan kokemusten ylittymisen

”Voisin sanoa, että palvelu oli enemmän kuin täydellistä.” (H5)

Haastatelluilta kysyttiin mitä he ajattelevat, että perheiden tilanteissa olisi tapahtunut, jos tällaista palvelua ei olisi ollut. Haastateltavista kolme viidestä vastasi, että ei tietäisi mitä olisi tehnyt, jos ei olisi apua tästä saanut. Yksi haastatelluista kuvasi tätä siten, että ”olisin

ihan pulassa” (K2) jos ei näitä työntekijöitä olisi päätynyt tapaamaan. Lopuista kahdesta haastatellusta toinen oli sitä mieltä, että mikäli ei olisi apua saanut tästä palvelusta, olisi hän hakenut apua jostain muualta. Toinen taas uskoi, että olisi keksinyt jonkin keinon selviytyä tilanteesta. Jälkimmäinen vastaajista koki myös, ettei heidän perheensä ollut suuremmin hyötynyt juuri tästä palvelusta.

Haastattelun lopuksi pyysin vielä jokaista haastateltavaa antamaan työskentelylle sitä kuvaavan arvosanan. Pyysin arvioimaan työskentelyä asteikolla 1-5. Haastateltavien antamat arvosanat näkyvät taulukosta 1. Annetusta asteikosta huolimatta kaksi vastaajista antoi työskentelylle arvosanaksi kymmenen. Tämä kertoo mielestäni asiakkaiden palvelukokemuksen onnistuneesta ylittämisestä.

H1	5
H2	10
H3	3,5
H4	5
H5	10

TAULUKKO 1. Asiakkaiden työskentelylle antamat arvosanat

Arvosanan kysymisen yhteydessä haastateltavilta tiedusteltiin myös, voisivatko he suositella tätä työskentelyä muille. Kaikki haastatellut olivat valmiita suosittelemaan palvelua ja kaksi vastaajista oli kertomansa mukaan niin jo tehnytkin.

6.3 Millaisia kehittämis ehdotuksia asiakkaille on palvelulle?

Haastateltavilta kysyttiin myös kehittämis ehdotuksia saamalleen palvelulle. Haastatellut olivat pääosin niin tyytyväisiä palveluun, että kehittämis ehdotuksien löytäminen oli monelle heistä vaikeaa. Yksi vastaajista koki palvelun olleen niin kaiken kattavaa, että hän ei osannut antaa minkäänlaisia kehittämis ehdotuksia.

”Heidän työnsä on erittäin ammattitaitoista, enkä sillä tavalla näe, että pystyisin antamaan heille vielä mitään erityistä neuvoa.” (H5)

Yksi vastaajista esitti toiveen siitä, että työntekijöitä voisi tavata useammin. Tähän toiveeseen hän liitti kuitenkin ymmärryksen siitä, että työntekijöillä on paljon muitakin asiakkaita eikä tapaamisia ehkä ole mahdollista järjestää enempää. Yhden vastaajan toive oli, että työskentely ei loppuisi heti, kun muutos vähän parempaan on tapahtunut vaan että työntekijät olisivat valmiita olemaan rinnalla pidempään.

Samankaltaista palvelua kaivattiin myös isommille lapsille. Koulun suuntaan esitettiin toive siitä, kuinka vanhempainvarteissa olisi hyvä, että kuraattori olisi läsnä. Yksi haastatelluista toivoi kaikille mahdollisuutta tämänkaltaisen, tuen ja palvelun saamiseen. Erityisesti hän korosti avun saamista matalalla kynnyksellä.

”Että ei sun tarvi olla niinku isokaan ongelma, kun sä voit hakee siihen apua.” (H4)

Kaksi haastatelluista toivoi enemmän apua lapsille sopeutumisessa suomalaiseen yhteiskuntaan ja suomen kielen oppimiseen sekä kavereiden saamiseen. He ehdottivat esimerkiksi, että sosiaalipalvelu ja päiväkotiyhdessä voisivat järjestää tapahtumia, joissa perheet ja lapset pääsisivät tutustumaan muihin perheisiin. Erityisesti tässä kohtaa toivottiin, että tapahtumiin osallistuisi myös suomalaisia perheitä.

Yksi haastateltava toi esiin ajatuksensa siitä, että hänen mielestään maahanmuuttajat tarvitsevat tätä palvelua enemmän. Hän esitti, että palvelujen pitäisi mennä enemmän ihmisiä kohti ennen kuin he edes pyytävät sitä ja palveluista pitäisi puhua enemmän. Haastateltava koki ihmisten tarvitsevan tämänkaltaisia palveluja, mutta pelon estävän mahdollisesti palvelujen piiriin hakeutumisen.

”Tosi moni niinku pelkää sitä, että kun kuulee tavallaan psykologi sanan, he pelkäävät sitä, että lastensuojelu tulee, vie heidän lapsensa ja näin.” (H2)

Tiedon lisääminen suomalaisesta yhteiskuntajärjestelmästä sekä integroitumisen ja sopeutumisen mahdollisuuksien tukeminen ja parantaminen nähtiin maahanmuuttajien näkökulmasta tärkeänä.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksen teoreettiset johtopäätökset nousevat asetelmasta, jossa tutkimuksen aineistosta nousseita päätelmiä peilataan työn teoreettiseen viitekehykseen, eli tutkimusilmiöstä jo aiemmin tiedettyyn. Tutkimuksen teoreettisia johtopäätöksiä ovat myös työn keskeisimmät tutkimustulokset, joiden avulla tutkija kykenee vastaamaan tutkimukselle asetettuihin kysymyksiin. (Puusa 2020, 155.) Olen nostanut tähän kappaleeseen edeltävän tulokappaleen keskeisimmät tulokset ja yhdistänyt omassa analyysissäni esille noussutta aiempaan tutkimukseen sekä aihepiiristä aiemmin tiedettyyn.

Aineiston perusteella vaikuttaa siltä, että Vantaan varhaiskasvatuksessa pilotoitava toimintamalli on onnistunut erinomaisesti tuottaessaan asiakkailleen positiivisia palvelukokemuksia. Haastateltavien puheesta nousee kautta linjan esiin tyytyväisyys palvelun toteuttamiseen ja siitä perheille saatuun apuun. Palvelukokemusten tasolla toimintamallissa on päästy palvelumuotoilun kielellä kaikkein syvimmälle mielikuvien ja merkitysten tasolle, joka ei ole lainkaan itsestään selvää palveluita tuotettaessa ja toteutettaessa.

7.1 Palvelu vanhemmuuden ja vanhempien tukena

Vanhemmuutta ollaan tämän tutkimuksen kohteena olleessa palvelussa tuettu keskusteluavun, neuvojen ja vinkkien antamisen sekä vanhemmuustaitojen vahvistamisen kautta. Varsinaisen vanhemmuuden tuen lisäksi haastateltavat ovat saaneet apua vanhempien emotionaalisen tuen muodossa. Vanhemmuuden tukemiseen liittyvien palvelukokemuksien lisäksi toimintamallista on saatu apua palveluohjauksen keinoin ja aineistosta käy myös ilmi, että perheiden ja lasten tilanteisiin on työskentelyn myötä tullut positiivista muutosta.

Haastateltavien kertomuksissa eritellään toimintaa, jonka olen analyysissäni katsonut kuvaavan vanhemmuuden tukea. Vanhemmuuden tuen sisältö on laaja ja monipuolinen ja vanhemmuuden tukemiseksi voidaan tarjota monenlaista toimintaa. Vanhemmuuden tuen peruslähtökohtana on kuitenkin aina voimavaroja vahvistava työote. Tuki voi olla vahvemmin tiedollista ja emotionaalista, ja tähdätä vanhemmuustaitojen vahvistamiseen.

Vanhemmuustaitoja tässä kontekstissa ovat esimerkiksi vuorovaikutus- ja tunnetaidot. Tuki voi toisaalta olla myös hyvin konkreettista apua esimerkiksi lasten ja kodin hoidossa sekä arjen hallinnassa. (Pelkonen 2020, 106.)

Haastateltavat ovat saaneet työntekijöiltä myös sellaista keskusteluapua, jonka olen tulkinnut tarjoavan enemmän tukea vanhemman henkilökohtaiseen jaksamiseen kuin varsinaisesti vanhemmuuteen. Analyysissa olen nimennyt tämän vanhempien emotionaaliseksi tueksi. Tämänkaltaisen tuen antamisessa näen palvelun toimineen siinä tehtävässä, jota voitaisiin tarjota esimerkiksi aikuissosiaalityön, perhesosiaalityön tai terveydenhuollon sosiaalityön puolelta. Yhtenä esimerkkinä tästä on erään haastateltavan esiin tuoma lapsen saaman diagnoosin käsitteleminen työntekijöiden kanssa käydyissä keskusteluissa. Haastateltava kuvasi lapsen diagnoosia itselleen aivan uutena asiana, jonka sisäistämisessä ja käsittelemisessä keskustelut hankkeen työntekijöiden kanssa ovat auttaneet. Näiden keskustelujen läpikäyminen vanhemman kanssa olisi voinut kuulua myös terveydenhuollon sosiaalityön tehtäviin.

Uskon, että tämänkaltaisen keskusteluavun mahdollisuuden tuominen peruspalveluna toimivaan varhaiskasvatukseen voi vähentää asiakaspainetta erityisen tuen palveluiden tarjoajilta. Avun saavuttaminen läheltä, matalla kynnyksellä ja oikea-aikaisesti saattaa myös olla perheen tilanteisiin riittävä ja estää ongelmien kasvamisen siihen pisteeseen, että tarve erityisen tuen palveluille syntyy. Tästä palvelujen oikea-aikaisesta saavutettavuudesta tarjosi esimerkin yksi haastatelluista, joka kertoi heitä ohjatun päiväkodin puolelta jo pitkään olemaan yhteydessä muihin tukipalveluihin, mutta yhteydenotto oli perheen puolelta venynyt. Haastateltava itse uskoi, että jos työntekijät olisivat jo aikaisemmin olleet saavutettavissa helposti, lähipalveluna toimivasta varhaiskasvatuksen yksiköstä, olisi yhteydenoton tekeminen ollut helpompaa ja perheen tilannetta olisi päästy viemään eteenpäin. Samassa yhteydessä nousi esiin, että kasvot saaneeseen palveluun on helpompi olla yhteydessä kuin tarjottuun puhelinnumeroon. Tämä havainto puoltaa työntekijöiden fyysisen paikalla olemisen tärkeyttä ja tämä huomioidaan esimerkiksi perhekeskusten kehittämistyössä (Pelkonen ym. 2020).

7.2 Asiakkaiden omia kokemuksia

Asiakkaiden kokemuksia on analysoinnissa jaoteltu Tuulaniemen (2011) palvelukokemuksen tasoja apuna käyttäen. Palvelukokemuksen alin eli toiminnan taso on asiakkaiden kokemusten mukaan onnistunut hyvin siten, että käytännön asioista ei haastatelluilta noussut juurikaan kehittämisehdotuksia. Haastatteluissa ei myöskään noussut esiin näihin liittyviä huonoja kokemuksia. Erityisesti työntekijöiden helppo tavoitettavuus nousi tässä tutkimuksessa esiin positiivisena tekijänä. Tähän kokemukseen kiinnitin analyysissä erityistä huomiota koska kun kyse on sosiaali- ja terveystalveluiden kentästä kokemukset saattavat helposti olla juuri päinvastaisia.

Positiivisena tuloksena on syytä nostaa esiin mielikuvien ja merkitysten tasolta nousevat asiakkaiden kokemukset siitä, että palvelu on tuottanut heille merkityksellisyyden kokemuksia. Tuulaniemen (2011) jaottelussa merkitystasolla ikään kuin ylitetään asiakkaan odotukset ja se on suurimmalla osalla haastatteluihin osallistuneiden asiakkaiden kohdalla onnistunut. Haastattelujen aineistosta kuvastuu suuri arvostus ja kiitollisuus hankkeessa toimivia työntekijöitä kohtaan, jonka analyysissä olen katsonut merkitsevän asiakkaan odotukset ylittänyttä palvelua. Samassa tulee kuitenkin esiin sosiaalialan työlle tyypillinen palvelun henkilöityminen tiettyyn työntekijään. Tätä palvelun henkilöitymistä kuvataan Norlamo-Saramäen (2009, 56) sosiaalialan ammatillisessa lisensiaatintyössä siten, että sosiaalityössä asiakaslähtöisyys on hyvin pitkälti kiinnittynyt asiakkaan ja työntekijän välisiin vuorovaikutussuhteisiin, jolloin päävastuu asiakaslähtöisyyden toteutumisesta jää yksittäisen työntekijän harteille.

Tutkimusta toteutettaessa nousi esiin, että haastatelluilla asiakkaille ei ole usein ollut ennako-odotuksia siitä, mitä palvelulta odottaa. Tämä kertoo mielestäni samaa kieltä monien muiden tutkimusten (kts. esim. Sipilä-Lähdekorpi 2004; Hovi ym. 2017) kanssa siitä, että kuraattoripalveluiden toimintaa ei edelleenkään tunneta kovin hyvin. Toisaalta tämänkaltaista palvelua ei ennen tätä pilottia ole ollut saatavilla kuin marginaalisesti, joten asiakkaiden on ehkä siitäkin syystä ollut vaikea osata muodostaa ennakkoon kovinkaan selkeää kuvaa palvelun toiminnasta.

Sisällytin haastatteluihin kysymyksen siitä, millaisena haastateltavat näkevät kuraattorin ja psykologin työnkuvat. Vastauksista oli hyvin nähtävissä, kuinka psykologin toimenkuva tunnettiin selvästi paremmin. Kuraattorin työnkuva taas aiheutti vastaajissa usein kommentin siitä, että vastaaja ei tiedä mitä kuraattori tekee. Yksi vastaajista oli

hämmäntynyt, kun hänelle selvisi, että kuraattori on sosiaalialan ammattilainen. Varhaiskasvatuksen kuraattori koettiin työnkuvansa puolesta vielä koulukuraattoria haastavampana. Haastateltavista osa muisteli omien kouluaikojensa kuraattoreita, mutta ei löytänyt heidän työnkuvastaan juurikaan yhteneväisyyttä varhaiskasvatuksen kuraattorin vastaavalle.

Haastatelluilta vanhemmilta kysyttiin miten hyvin he ovat tietoisia siitä, minkä verran palvelusta on kohdennettu työskentelyä päiväkotiin lasten asioissa. Tästä vanhemmat eivät yleisesti olleet kovinkaan hyvin tietoisia. Tuloksissa on selkeitä indikaattoreita siihen, että perheiden ja lasten tilanteet olivat työskentelyn myötä parantuneet. Tässä jäin pohtimaan onko työskentelyä kohdennettu samanaikaisesti myös päiväkotiin ja onko muutos siis yhdistelmä päiväkotien ja kotien muutosta vai onko pelkästään vanhempia tukemalla päästy näin hyvin lopputuloksiin.

7.3 Kehittämisen kohteita

Kehittämisehdotuksina haastateltavat nostivat esille muun muassa palvelun tarjoamisen ja sen esille tuomisen laajemmalti jo ennen kuin asiakkaat itse esittävät tarvitsevansa jonkinlaista apua. Samankaltaista oppilashuollollisen työn kehittämistarvetta on ollut näkyvissä jo Elina Sihvosen (2002) pro gradu -tutkielmassa, jossa hän on todennut, että kouluilla tuen tarjoamisessa kuraattori ei ole riittävän aloitteellinen ja aktiivinen. Haastattelemieni asiakkaiden kohdalla tietoisuutta palvelusta toivottiin erityisesti lisättävän maahanmuuttaja taustaisten henkilöiden parissa. Tätä samaa maahanmuuttajataustaisten parissa tehtävää tietoisuuden lisäämistä oppilashuollon palveluista tuodaan esiin myös Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen selvityksessä. Selvityksessä korostetaan, että palveluja esiteltäessä ja tarjottaessa on tärkeä pyrkiä lieventämään mahdollista pelkoa ja epäluottamusta palvelua kohtaan ja korostaa palveluiden luottamuksellisuutta. (Pippuri 2018, 106.) Tässä tutkimuksessa toive tuli nimenomaan maahanmuuttaja taustaisten henkilöiden omista kokemuksista, joka mielestäni on yksi hyvä peruste siihen, että päädyin käymään haastatteluja myös tulkin välityksellä.

Tämän tutkimuksen haastatteluissa esitettiin myös toive siitä, että tämänkaltaisen palvelu olisi saatavilla kaikille ja etenkin siitä, että palvelua on saatavilla matalalla kynnyksellä.

Terhi Pippuri (2015) argumentoi lisenssiaatin työssään, että varhainen puuttuminen ja siihen liittyvät matalan kynnyksen palvelut nousivat Suomessa 1990-luvun laman jälkeen tärkeäksi keskusteluksi. Siitä saakka näitä palveluja on kehitetty erilaisissa hankkeissa. Varhainen puuttuminen nostettiin myös lastensuojelulain mukaiseksi toiminnaksi 2008. Edelleen perhepalveluja pyritään viemään varhaisen puuttumisen suuntaan. Juha Sipilän hallituksen kärkihankkeena oli Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma, joka toimi vuosina 2016-2018 (Aula ym. 2016). Muutosohjelma jatkuu nimellä ”Lape 2.0” vuoteen 2024 saakka (Aula 2018).

Tämän tutkimuksen kohteena olleen palvelun asiakkaiden esittämä toive varhaisesta puuttumisesta ja matalan kynnyksen palveluista ovat siten tunnistettuja ja tunnustettuja tarpeita koko valtakunnan tasolla. Varhaiskasvatuksessa toimivat oppilashuollolliset palvelut vastaisivat mielestäni selvästi näihin tarpeisiin, tulemalla mukaan perheiden elämään vielä varhaisemmassa vaiheessa kuin oppivelvollisuusiässä alkavat palvelut. Kaikille palvelut saataisiin turvattua muuttamalla ne lakisääteisiksi kuten on jo tehty esikouluikäisestä ylöspäin.

Tässä tutkimuksessa haastatteluihin osallistuneet asiakkaat olivat pääosin hyvin tyytyväisiä palveluun ja toivat esiin lähes vain positiivisia asioita. Saattaa olla, että haastatteluihin valikoituneet henkilöt ovat juuri heitä, jotka ovat tulleet työntekijöiden kanssa hyvin toimeen ja ovat olleet tyytyväisiä palveluun. Näin niin sanottujen soraäänten kuuluville saaminen on jäänyt puuttumaan tämän tutkimuksen aineistosta. Tätä mahdollisuutta pyrittiin ehkäisemään lähestymällä palvelun asiakkaita myös kirjeitse, joka antoi mahdollisuuden osallistua tutkimukseen ilman että tieto osallistumisesta kiersi kuraattoreiden kautta. Kirjeiden välityksellä ei kuitenkaan saatu yhtään haastateltavaa. Tämänkaltaisen vastaajien valikoituminen on melko tyypillistä asiakaskokemuksia kerääville tutkimuksille. Vaikuttaa siltä, että palveluita koskeva negatiivinen palaute kerätään internetin nimettömien keskustelupalstojen kautta ja positiivinen palaute tulee tutkimusten muodossa.

Lopullisena yhteenvetona tutkimuksen tuloksista on helppo nähdä, että tässä tutkimuksessa kuvatulle palvelulle on olemassa selkeä tarve ja palvelu on tällaisenaan koettu hyväksi. Tutkimusta varten haastateltujen asiakkaiden määrä jäi kuitenkin tämän tutkimuksen osalta hyvin pieneksi. Ajattelenkin, että tämän tutkimuksen tuloksia voitaisiin parhaiten hyödyntää käyttämällä niitä pohjana esimerkiksi

asiakaskyselylomakkeelle, jolla kerättäisiin tietoa laajemmalla otoksella palvelua saaneilta asiakkailta.

8 POHDINTA JA JATKOTUTKIMUSEHDOTUKSET

Tässä opinnäytetyö prosessissa, kuten pitkissä prosesseissa yleensäkin, tuli työn edetessä vastaan erilaisia ratkottavia kysymyksiä, joita en vielä työskentelyn alkuvaiheessa osannut nähdä. Koin aiheen tärkeäksi tutkia vaikka tiesin, että palvelulla on ollut vielä hyvin rajatusti asiakaskuntaa ja haastateltavien rekrytoiminen saattaisi siitä syystä käydä haastavaksi. Se mitä en aavistanut, oli, että päätyisimme tutkimusprosessin aikana vielä tilanteeseen, jossa maailmanlaajuisen pandemian takia elämä muuttui kuukausiksi hyvin rajatuksi ja hankaloitti sekä haastattelujen järjestämistä, että opinnäytetyö prosessia kokonaisuudessaan. Jos palaisin tässä kohtaa prosessissa alkuun, harkitsisin vielä uudemman kerran tutkimukseen ryhtymistä juuri aineiston keräämisen kannalta. Toisaalta pyrin kuitenkin ennakoimaan siihen liittyvät haasteet, joskin ennakkointini oli siltä osin epäonnistunutta, että hankkeen puolesta sovitut palautelomakkeiden keräämiset eivät toteutuneet suunnitellusti.

Tulkkien käyttäminen haastatteluissa oli asia, jota pohdin pitkään ennen tutkimukseen ryhtymistä. Tiedostin, että tulkin käyttäminen haastattelussa saattaa hankaloittaa vuorovaikutusta ja voi poistaa joitain tulkintaan liittyviä elementtejä. Tulkin käyttöön liittyi myös muita haasteita. Osassa haastatteluista jouduin tarkentamaan myös tulkin suomen kielelle tekemiä käännöksiä. Yhdessä haastatteluista tulkki ilmoitti kesken haastattelun epäilevänsä, että haastateltavan äidinkieli ei ole se, jolla tulkki on varattu. Tämä johti siihen, että haastateltavalla oli hetkittäin vaikeuksia löytää sopivia sanoja ja ilmaisuja puheessaan. Tämä ei varmasti voinut olla vaikuttamatta haastattelun sisältöön.

Suunnitelmani oli alun perin tutkia vain kuraattorien osuutta palvelussa. Tavatessani pilotissa työskenteleviä kuraattoreja kävi kuitenkin selville, että he ovat toteuttaneet työtään niin tiivisti työpareina psykologien kanssa, että eri ammattiryhmien osuuksia työskentelyssä olisi ollut mahdotonta asiakkaita haastatellessa erottaa. Päädyin siis tutkimaan asiakkaiden kokemuksia palvelusta kokonaisuutena. Tämä muutti hieman työn taustoitusta ja ohjasi työtä jonkin verran sivuraiteille sosiaalityön fokuksesta.

Palvelumuotoilun ottaminen osaksi taustateoriaa oli myös ratkaisu, joka ei istunut aivan perinteisellä tavalla sosiaalityön tutkimukseen ja aiheutti omalta osaltaan lisähaastetta työlle. Palvelumuotoilun ollessa myös itselle uusi asia työhön lähtemisen hetkellä, vei sen haltuun ottaminen aikaa. Toisaalta taas tutkimuksen yhtenä tarkoituksena on juuri

uudenlaisen tiedon tuottaminen, joten siltä osin tätä valintaa voi pitää onnistuneena ratkaisuna. Opin myös itse paljon kehittämisen mahdollisuuksista palvelumuotoilun keinoin tämän opinnäytetyöprosessin aikana, joten oman oppimisen ja tiedon lisääntymisen kannalta tämä valinta vaikuttaa olleen hyvä ratkaisu.

Palvelumuotoilu olisi voinut näkyä tässä työssä vahvemmin esimerkiksi tutkimusta varten toteutetussa tiedonhankinnassa. Nyt päädyin keräämään asiakkaiden kokemuksia perinteisesti haastattelun keinoin. Palvelumuotoilu sovellutukseen olisi kenties paremmin sopinut, jos olisin käyttänyt tiedon hankinnassa esimerkiksi jotain visuaalisempaa tapaa. Pyytänyt esimerkiksi asiakkaita kuvaamaan kokemuksiaan piirtämällä, luomaan unelmakarttoja tai mahdollisesti kerännyt asiakkaiden kokemuksia havainnoinnin keinoin. Mahdollisuudet olisivat olleet monet, koska palvelumuotoilijan menetelmäpakki on rajaton. Itse en kuitenkaan vielä tutkimukseen lähtiessäni osannut ajatella riittävän innovatiivisesti, jotta olisin näitä visuaalisempia tiedon keräämisen menetelmiä lähtenyt omassa työssäni soveltamaan. Nyt prosessin myötä tutustuttuani palvelumuotoiluun syvemmin, voisin hyvinkin ajatella jotain tämänkaltaista menetelmää käyttäväni. Palvelumuotoilulle ominaista olisi ollut myös se, että tietoa olisi kerätty menetelmätriangulaation keinoin, eli käyttämällä tiedon hankinnassa useampaa menetelmää. Tätä olisinkin jossain määrin toteuttanut, jos olisin suunnitellusti pystynyt palautelomakkeita käyttämään analyysin tukena.

Palvelumuotoilun ajatukseen olisi myös hyvin sopinut, että tietoa olisi kerätty useammalta sidosryhmältä. Esimerkiksi varhaiskasvatuksen henkilöstö olisi ollut tärkeä osa ottaa mukaan tutkimukseen. Tiedon hankinnassa olisi tällöin voitu hyödyntää esimerkiksi asiakkaiden ja henkilökunnan yhteisiä työpajoja. Tämä olisi tuonut työhön mukaan vahvemmin myös palvelumuotoiluun liittyvää yhteiskehittämisen ajatusta. Tätä ajatusta pyörittelin tutkimuksen alkuvaiheessa ja tutkimussuunnitelmaa tehdessäni, mutta siinä kohtaa näin sen muuttavan työn liian laajaksi. Tutkimuksen materiaalin kerääminen useammalta sidosryhmältä ja käyttämällä useampia menetelmiä olisi todennäköisesti luonut laajemman käyttäjäymmärryksen ja sitä kautta tuonut tutkimuksen tuloksille lisäarvoa.

Tutkimukseni käytännönläheisyys ja sen yhdistäminen yhteiskuntatieteellisen tutkimuksen perinteisiin vaikutti tutkimuksen toteuttamisen alusta saakka vaikealta tehtävältä. Mirja Satka ym. (2016, 9) toteavat käytäntötutkimuksen taito julkaisussa, että

”käytännön ja tutkimuksen yhdistäminen samaan käsitteeseen voi yhteiskuntatieteellisessä perinteessä olla jossain mielessä provosoiva yhdistelmä”. Heidi Muurinen (2019) puhuu omassa, kokeilevan lähestymistavan soveltamista sosiaalityön kehittämiseen käsittelevässä väitöskirjassaan, tasapainottelusta käytännön ja akateemisen yhteisön välillä. Erityisesti valitsemani palvelumuotoilun käsite vaati tasapainoilua sopiakseen yhteen tieteellisyyden vaatimuksen kanssa. Sosiaalityieteellisessä tutkimuksessa palvelumuotoilua enemmän käytetty termi on yhteiskehittäminen. Esimerkiksi Siskoanneli Ruuskasen tuore keväällä 2020 ilmestynyt pro gradu -tutkielma käsittelee yhteiskehittämistä käsitteenä ja toimintatapana lastensuojelussa. Itse ajattelen yhteiskehittämisen yhtenä tärkeänä osana palvelumuotoilua, mutta näen palvelumuotoilussa olevan myös muita sosiaalialan kehittämisessä tärkeitä ja hyödynnettäviä sisältöjä. Mielestäni palvelumuotoiluun liittyvää teoriaa ja konseptia voitaisiin sosiaalityön tutkimusmenetelmin kehittää entistä tieteellisemmin perustelluksi ja asiakaslähtöisemmäksi.

Tutkielmani luotettavuutta olen pyrkinyt lisäämään kirjoittamalla mahdollisimman selkeästi auki kaikki tutkimuksen aikana tekemäni valinnat. Laadullinen tutkimus antaa mahdollisuudet tehdä luotettavaksi lukeutuvaa tutkimusta pienelläkin aineistolla, joskaan tutkimuksen tuloksia ei ole mahdollisuutta yleistää näillä vastausmäärillä. Itse ajattelen, että tämän tutkimuksen tuloksia voitaisiin hyödyntää hankkeen palautteenkeruussa jatkossa ja toki toivoisin, että tutkimus voisi omalta osaltaan olla vaikuttamassa myös palvelun vakiintumiseen ja laajenemiseen. Ainakin tähän tutkimukseen saatu palaute asiakkaiden kokemuksista osoittaa palvelun olleen kovin hyödyllistä sitä saaneille.

Tähän mennessä pilottihankkeessa tuotettua palvelua on tutkittu kuraattorien itsensä ja asiakkaiden näkökulmasta. Jatkotutkimusaiheena olisi vielä hyvä selvittää kokemuksia päiväkotien henkilöstön näkökulmasta. Kuraattori-psykologitoiminnan on asiakkaiden palvelemisen lisäksi tarkoitus toimia myös moniammatillisuutta lisäävänä ja päiväkotien perustyöskentelylle tukea antavana palveluna. Siksi olisi tärkeää tuoda esiin myös henkilöstön näkökulma palvelun toimivuudesta. Myös palvelumuotoilu ajattelun ja prosessin näkökulmasta henkilöstön mielipiteiden selvittäminen olisi tärkeää.

LÄHTEET

Ahonen, Tarja (2017) Palvelumuotoilu sotessa. Palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveysalan palvelujen kehittämiseen. Nummela: Painokiila Oy.

Arantola, Heli & Simonen, Kimmo (2009) Palvelemisesta palveluliiketoimintaan. Asiakasymmärrys palveluliiketoiminnan perustana. Tekesin katsaus 256/2009. https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/palvelemisesta_palveluliiketoimintaan.pdf Luettu: 12.5.2020.

Aula, Maria Kaisa & Juurikkala, Virva & Kalmari, Hanne & Kaukonen, Pälvi & Lavikainen, Marjo & Pelkonen, Marjaana (2016) Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2016: 29. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74904/Rap_ja_muist_29_2016.pdf Luettu: 11.9.2020.

Aula, Maria Kaisa (2018) Lape – hengessä vuoteen 2025. Powerpoint – esitys. THL 2018. <https://thl.fi/documents/605877/3148448/LAPE+p%C3%A4iv%C3%A4t+yhteenvedo+kehitt%C3%A4misest%C3%A4+22042018+mka2.pdf/bdd45826-d919-49e3-a023-8159ae0582d8> Luettu: 11.9.2020.

Eskola, Hanna (2018) Lastentarhanopettajien poikkeuksellinen kampanja vyöryttää tuhansittain palkkavaatimuksia päiväkoteihin tänään – "Ammattiliitot eivät ole onnistuneet palkkojen korotuksissa". Uutinen Yle 27.4.2018. <https://yle.fi/uutiset/3-10178483> Luettu: 3.9.2020.

Eskola, Jari, Lätti, Johanna & Vastamäki, Jaana (2018) Teemahaastattelu: lyhyt selviytymisopas. Teoksessa Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Keuruu. PS-kustannus, 27-51.

Fischer, Merja. & Vainio, Satu (2014) Potkua palvelubisnekseen. Asiakaskokemus luodaan yhdessä. Helsinki: Talentum. <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789521421327> Luettu: 28.5.2020.

Halme, Katjamaria (2020) Muutama kysymys varhaiskasvatuksen pilottiin liittyen. Yksityinen sähköpostiviesti 13.5.2020. Vastaanottaja: Marja-Leena Vierimaa.

Halme, Nina & Perälä, Marja-Leena & Kanste, Outi (2015) Tuen tarve, osallisuus ja yhteistoiminta varhaiskasvatuksessa ja esi- ja alkuopetuksessa. Oppimisen ja oppimisvaikeuksien erityislehti NMI-Bulletin vol. 25 No. 2. https://bulletin.nmi.fi/wp-content/uploads/2017/05/Bulletin-2_2015_Halme-ym.pdf Luettu: 15.6.2020.

Harakka, Tuija (2020) Kysymys liittyen varhaiskasvatuksen pilottiin. Yksityinen sähköpostiviesti 14.5.2020. Vastaanottaja: Marja-Leena Vierimaa.

HE 67/2013. Hallituksen esitys eduskunnalle oppilas- ja opiskelijahuoltolaiksi ja eräiksi siihen liittyviksi laeiksi.
<https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2013/20130067#idp448007920> Luettu: 21.8.2020.

Heinolan kaupunki (2020) Varhaiskasvatuksen perhekuraattori.
<https://www.heinola.fi/varhaiskasvatuksen-perhekuraattori> Luettu: 29.5.2020.

Heinonen, Hanna & Iivonen, Esa & Korhonen, Merja & Lahtinen, Nina & Muuronen, Kaisa & Semi, Ritva & Siimes, Ulla (2016) Lasten oikeudet ja aikuisten vastuut varhaiskasvatuksessa. Juva: PS-kustannus

Heinonen, Olli-Pekka & Ikonen, Anna-Kaisa & Kaivosoja, Matti & Reina, Timo (2018) Yhdyspinnat yhteiseksi mahdollisuudeksi. Selvitys lapsi-, nuoriso- ja perhepalveluiden toteuttamiseen liittyvistä yhdyspinnoista muuttuvassa toimintaympäristössä. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 8/2018. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/160555> Luettu: 22.5.2020.

Hietanen-Peltola, Marke & Laitinen, Kristiina & Autio, Eva & Palmqvist, Riia (2018) Yhteisestä työstä hyvinvointia – opiskeluhoitoryhmä perusopetuksessa. THL. Ohjaus 9/2018.
http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136782/Ohjaus%202018_009_verkko_20180117.pdf?sequence=4&isAllowed=y. Luettu: 14.4.2020.

Häyhtiö Tapio (2017) Osallisuutta sosiaalipalveluihin palvelumuotoilemalla. Kunnallissalan kehittämissäätiön Julkaisu 4. <https://kaks.fi/wp-content/uploads/2017/05/osallisuutta-sote-palveluihin-palvelumuotoilemalla-004-1.pdf> Luettu: 2.5.2020.

Janhunen, Anniina (2019) Perhepalveluiden jalkautuva työ varhaiskasvatuksessa. Kehittämisehdotukset Yhdessä perheiden parhaaksi – pilottihankkeeseen. Opinnäytetyö YAMK. Lahden ammattikorkeakoulu.

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/172011/Janhunen_Anniina.pdf?sequence=2 Luettu: 29.5.2020.

Jokinen, Leena & Nieminen, Anne (2019) Varhaiskasvatuksen tulevaisuuskuvat 2040 Varhaiskasvatuksen neuvottelukunnan tulevaisuustyön raportti. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2019:30.
https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161799/OKM_2019_30_Varhaiskasvatuksen_tulevaisuuskuvat_2040.pdf?sequence=1&isAllowed=y Luettu: 2.5.2020.

Kananen, Jorma (2017) Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 234. Jyväskylä: Suomen Yliopistopaino Oy.

Karila, Kirsti & Kosonen, Tuomas & Järvenkallas, Satu (2017) Varhaiskasvatuksen kehittämisen tiekartta vuosille 2017-2030. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2017:30. <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80221/okm30.pdf> Luettu: 19.5.2020.

Karila, Kirsti (2016) Vaikuttava varhaiskasvatus. Tilannekatsaus toukokuu 2016. Opetushallitus. Raportit ja selvitykset 2016:6.
https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/vaikuttava_varhaiskasvatus.pdf Luettu: 21.5.2020.

Katjamaria Halme & Reeli Karimäki & Sinikka Rusanen (toim.) (2016) Taiteen taikaa varhaiskasvatukseen. Taikava-kehittämishankkeen raportti 2014–2016.
https://www.vantaa.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwws-structure/128529_Taiteen_taikaa_WEB.pdf Luettu: 13.5.2020.

Kokkola, Johanna (2017) Varhaiskasvatuksen perheohjauksessa saa tukea vanhemmuudelle. Talentia-lehti 21.8.2017. <https://www.talentia-lehti.fi/varhaiskasvatuksen-perheohjauksessa-saa-tukea-vanhemmuudelle/> Luettu: 29.5.2020.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/200. Finlex.fi. Ajantasainen lainsäädäntö.

Lausuntopalvelu.fi. (2018) Luonnos hallituksen esitykseksi eduskunnalle varhaiskasvatusta laiksi.
<https://www.lausuntopalvelu.fi/FI/Proposal/ParticipationNonJsShowReport?proposalId=a4b294bb-f9d3-4961-a9f8-db34646de211> Luettu: 22.5.2020.

Moritz, Stefan (2005) Service Design: Practical access to an evolving field. Köln International School of Design. https://issuu.com/st_moritz/docs/pa2servicedesign/4 Luettu: 2.5.2020.

Muurinen, Heidi (2019) Pragmatismi ja kokeileva lähestymistapa sosiaalityön tiedonmuodostuksessa. Väitöskirja. Helsingin yliopisto. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/305215/Pragmati.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Luettu: 6.11.2020

Mönkkönen, Kaarina (2002) Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena – vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Väitöskirja. Kuopion yliopisto. https://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_951-781-933-1/urn_isbn_951-781-933-1.pdf Luettu: 21.8.2020.

Norlamo-Saramäki, Tuula (2009) Asiakaslähtöisyyden ristiaallokossa. Sosiaalityön ammatillinen lisensiaatintutkimus. Helsingin yliopisto. <https://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=3d33d245-6a68-498f-8e17-db3d3a2b589b> Luettu: 27.5.2020.

Nousiainen, Saara & Vierimaa, Marja-Leena (2020) Varhaiskasvatuksen kuraattorien kokemuksia työstään. Käytätötutkimus. Helsingin yliopisto. http://www.socca.fi/files/8683/Tutkimusraportti_julkaistava_Saara_NousiainenMarja-Leena_Vierimaa.pdf. Luettu: 4.9.2020.

Nyqvist, Leo (2018) Lastensuojelusta perhepalveluun. Turun yliopiston blogi. <https://blogit.utu.fi/utu/2018/10/05/lastensuojelusta-perhepalveluun/> Luettu 3.8.2020.

Tuulaniemi, Juha (2015) Palvelumuotoilu osallistuvan innovaatiotoiminnan menetelmänä Teoksessa: Jaana Saarisilta & Johanna Heikkilä (toim.) Yhdessä innovoimaan – osallistuva innovaatiotoiminta ja sen johtaminen sosiaali- ja terveysalan muutoksessa. THL. Raportti 4/2015. s.101-117.

Tuulaniemi, Juha (2011) Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

OECD (2018) Engaging Young Children. Lessons from Research about Quality in Early Childhood Education and Care. <https://doi.org/10.1787/9789264085145-en> Luettu: 20.5.2020

Opetushallitus (2018) Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2018. Määräykset ja ohjeet 2018:3a. Helsinki: PunaMusta Oy.
https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/varhaiskasvatussuunnitelman_perusteet.pdf Luettu: 28.3.2020.

Opetushallitus (2020) Valtion erityisavustus varhaiskasvatuksen positiivisen diskriminaation edistämiseksi vuosille 2019-2020. <https://www.oph.fi/fi/funding/valtion-erityisavustus-varhaiskasvatuksen-positiivisen-diskriminaation-edistamiseksi> Luettu: 25.5.2020

Opetus- ja kulttuuriministeriö (2020) 5-vuotiaiden maksuttoman varhaiskasvatuksen kokeilu jatkuu – mukana ennätysmäärä kuntia. Tiedote. Valtioneuvosto.
https://valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset_publisher/1410845/5-vuotiaiden-maksuttoman-varhaiskasvatuksen-kokeilu-jatkuu-mukana-ennatysmaara-kuntia. Luettu: 4.4.2020.

Opetus- ja kulttuuriministeriö (2017) Tuhat uutta lastentarhanopettajaa. Tiedote.
<https://minedu.fi/-/tuhat-uutta-lastentarhanopettajaa>. Luettu: 3.9.2020.

Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki 1287/2013. Finlex.fi. Ajantasainen lainsäädäntö.

Pelkonen, Marjaana & Hastrup, Arja & Normia-Ahlsten, Leena & Halme, Nina & Kekkonen, Marjatta & Kiviruusu, Olli & Liukko, Eeva & Lämsä, Riikka & Muranen, Päivi (2020) Perhekeskukset Suomessa 2019. Kehittämisen tilanne ja työn jatkuminen. THL. Työpaperi 6/2020.
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139242/URN_ISBN_978-952-343-461-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y Luettu: 9.9.2020.

Perusopetuslaki 628/1998. Finlex.fi. Ajantasainen lainsäädäntö.

Pippuri, Terhi (2018) Koulu hyvinvointia tukevana yhteisönä. Teoksessa Päivi Petrelius & Pia Eriksson (toim.) Uudistuva lastensuojelu – kohti asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoimintaa. THL. Työpaperi 32/2018. 200-209.

Pippuri, Terhi (2015) Koulun sosiaalityön asiakkuudet ja asiakasprosessit. Kvantitatiivinen tutkimus espoolaisista peruskoululaisista kuraattoripalveluissa. Sosiaalityön ammatillinen lisensiaatintutkimus. Tampereen yliopisto.
<https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/98294/LISURI-1450689529.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Luettu: 11.9.2020.

Puroila, Anna-Maija & Kinnunen, Susanna (2017) Selvitys varhaiskasvatuksen lainsäädännön muutosten vaikutuksista. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan

julkaisusarja 78/2017.

https://tietokayttoon.fi/documents/10616/3866814/78_Loppuraportti+VakaVai+051217.docx.pdf/e1b46018-e928-476d-8569-f89bba427cbd/78_Loppuraportti+VakaVai+051217.docx.pdf?version=1.0 Luettu: 20.5.2020.

Puronen, Heta (2019) What School Social Work is like in Finland. International Network for School Social Work. Electronic Newsletter April 2019.
<https://www.talentia.fi/koulukuraattorit/wp-content/uploads/sites/23/2019/04/Newsletter-April-2019-.pdf> Luettu: 14.4.2020.

Puusa, Anu (2020) Näkökulmia laadullisen aineiston analysointiin. Teoksessa: Anu Puusa & Pauli Juuti (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus Oy. Tallinna, 145-156.

Ruuskanen, Siskoanneli (2020) Yhteiskehittäminen käsitteenä ja toimintatapana lastensuojelun palveluissa. Pro gradu. Itä-Suomen yliopisto.
https://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20200604/urn_nbn_fi_uef-20200604.pdf Luettu: 6.11.2020

Räty, Tapio (2019) Lastensuojelulaki – Käytäntö ja soveltaminen. Helsinki: Edita.

Satka, Mirja & Julkunen, Ilse & Kääriäinen, Aino & Poikela, Ritva & Yliruka, Laura & Muurinen, Heidi (2016) Johdanto – Käytäntötutkimus tietona ja taitona. Teoksessa Mirja Satka, Ilse Julkunen, Aino Kääriäinen, Ritva Poikela, Laura Yliruka ja Heidi Muurinen (toim.) Käytäntötutkimuksen taito. Helsinki: Unigrafia, 8-30.

Sauranen, Piia (2020) Myönteisen erityiskohtelun toimintaohjelma 2019-2021. Pdf-tiedosto. Saatu sähköpostiviestin liitteenä Vantaan kaupungin erityisasiantuntijalta Piia Sauraselta 20.4.2020.

Sihvonen, Elina (2002) Vastuussa selviämisestään? Sosiaalipedagoginen tutkimus nuorten mielikuvista koulun sosiaalityön toiminnasta. Pro gradu. Tampereen yliopisto.
<https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/89910/gradu00121.pdf?sequence=1&isAlloved=y> Luettu: 9.9.2020.

Sintonen, Sara & Onnismaa, Eeva-Leena (2020) Varhaiskasvatus puhuttaa. Havaintoja Twitterissä jaetuista näkemyksistä. Yhteiskuntapolitiikka (2020):1, 73-80.

Sipilä-Lähdekorpi, Pirkko (2004) ”Hirveesti tekijänsä näköistä” Koulukuraattorin työ peruskoulun yläluokilla. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto.

Steen, Marc & Manschot, Menno & De Koning, Nicole (2011) Benefits of Co-design in Service Design Projects. International Journal of Design Vol.5 No. 2.
<http://index.ijdesign.org/index.php/IJDesign/article/viewFile/890/339>. Luettu: 29.10.2020

Stickdorn, Marc & Hormess, Marcus & Schneider, Jacob & Lawrence, Adam (2018) This Is Service Design Doing: Applying Service Design Thinking in the Real World. Sebastopol, CA: O'Reilly Media.

STM (2002) Kouluterveydenhuolto 2002: Opas kouluterveydenhuollolle, peruskouluille ja kunnille. Stakes Oppaita 51. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö ja Stakes
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104361/Oppaita51_2002.pdf?sequence=1
Luettu: 8.5.2020.

SiVM 5/2018 vp. Sivistysvaliokunnan lausunto hallituksen esityksestä (HE 40/2018 vp) varhaiskasvatuslaiksi ja eräiksi siihen liittyviksi laeiksi.
https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/Mietinto/Sivut/SiVM_5+2018.aspx Luettu: 19.5.2020.

Talentia (2017) Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet.

Vantaan kaupunki (2018) Varhaiskasvatuksen kehityksen ja oppimisen tuen linjaukset.
https://www.vantaa.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwsstructure/139592_Vantaan_varhaiskasvatuksen_kehityksen_ja_oppimisen_tuen_linjauks_et_2018.pdf Luettu: 29.5.2020.

Vantaan kaupunki (2019) Vantaan varhaiskasvatussuunnitelma 6/2019.
https://www.vantaa.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwsstructure/146338_Vantaan_varhaiskasvatussuunnitelma_2019.pdf Luettu: 29.5.2020.

Vantaan kaupunki (2020) Myönteisen erityiskohtelun toimintaohjelma. Toimintasuunnitelma.
https://www.vantaa.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwsstructure/145414_Myonteisen_erytyiskohtelun_ohjelmasuunnitelma_191218_-netti.pdf
Luettu: 16.5.2020.

Varhaiskasvatuslaki 2018/540. Finlex.fi. Ajantasainen lainsäädäntö.

Virtanen, Petri & Suoheimo Maria & Lamminmäki, Sara & Ahonen, Päivi & Suokas, Markku (2011) Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen. Helsinki: Tekes.
<https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf> Luettu: 29.4.2020.

LIITTEET

LIITE 1

ESITTELYKIRJE

Hei,

Olet ollut osana varhaiskasvatuksessa toteutettavaa pilottihanketta, jossa on tuotu psykologi- ja kuraattoripalveluita varhaiskasvatuksen asiakkaille. Tämä on uusi toimintamuoto Suomessa ja sinä kyseistä palvelua saaneena olet tärkeässä asemassa tiedon tuottamisessa siitä. Siksi toivoisin, että saisin haastatella sinua.

Opiskelen sosiaalityötä Helsingin yliopiston Valtiotieteellisessä tiedekunnassa ja teen maisterintutkielmaa aiheesta ”Asiakkaiden palvelukokemuksia varhaiskasvatuksen pilottihankkeesta”. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, millaisia palvelukokemuksia asiakkailla on pilottihankkeeseen osallistumisesta. Tutkimus toteutetaan haastattelemalla vuosien 2019-2020 aikana varhaiskasvatuksen kuraattoreilta ja psykologeilta palvelua saaneita henkilöitä. Tutkielman ohjaajana toimii Helsingin yliopiston puolelta Päivi Känkänen ja tutkimuksen toteuttamiseen on saatu lupa Vantaan sivistystoimelta. Tutkimus on valmistumisensa jälkeen luettavissa kirjallisesta työstä, joka julkaistaan Helsingin yliopistossa.

Tutkimukseen osallistuminen koostuu yhdestä henkilökohtaisesta haastattelukerrasta, joka on kestoltaan noin puolesta tunnista tuntiin. Haastattelussa on mahdollisuus käyttää tarvittaessa tulkkia. Haastattelu nauhoitetaan ja kirjoitetaan myöhemmin tekstimuotoon. Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista, eikä vaikuta millään tavalla saamaasi palveluun. Olen ainut henkilö, joka käsittelee tutkimusaineistoa. Aineisto säilytetään lukitussa tilassa, ja tuhotaan tutkimuksen valmistumisen jälkeen. Tutkimuksen raportoinnin toteutan siten, että yksittäistä tutkimukseen osallistunutta ei voida tunnistaa

Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja voit halutessasi keskeyttää osallistumisesi milloin tahansa. Olen pyytänyt kuraattoreita antamaan esittelykirjeen sinulle ja samalla kysymään suostumustasi tutkimukseen osallistumiselle. Mikäli haluat olla osana tutkimusta, voit tämän esittelykirjeen luettuasi antaa alustavan suostumuksesi allekirjoittamalla lomakkeen. Otan sinuun sitten yhteyttä, jolloin voimme sopia haastatteluajan.

Ystävällisin terveisin

Marja-Leena Vierimaa

sähköposti: marja-leena.vierimaa@helsinki.fi

SUOSTUMUS TUTKIMUKSEEN

Tutkimuksen nimi: ASIAKKAIDEN PALVELUKOKEMUKSIA
 VARHAISKASVATUKSEN PILOTTIHANKKEESTA

Annan suostumukseni siihen, että sosiaalityön opiskelija Marja-Leena Vierimaa haastattelee minua ja nauhoittaa haastattelun. Hänellä on lupa käyttää tätä aineistoa tutkimuksessaan. Olen tietoinen siitä, että henkilöllisyyteni ei paljastu tutkimuksesta ja jää vain tutkijan tietoon. Tässä tutkimuksessa kerättäviä tietojani voidaan käsitellä vain tässä tutkimuksessa ja kaikki minuun liittyvät tiedot hävitetään välittömästi tutkimuksen raportointivaiheen päätyttyä.

Olen saanut riittävästi tietoa tutkimuksen toteuttamiseen liittyen. Halutessani, minulla on oikeus milloin tahansa tutkimuksen aikana keskeyttää tutkimukseen osallistuminen syytä ilmoittamatta. Olen tietoinen siitä, että minusta keskeyttämiseen mennessä kerättyjä tietoja voidaan käyttää osana tutkimusta.

Allekirjoituksellani vahvistan osallistumiseni tähän tutkimukseen ja suostun siihen, että haastattelutallennettani voidaan käyttää kyseisen tutkimuksen aineistona.

Paikka ja aika _____

Allekirjoitus _____

Nimenselvennys _____

LIITE 3

REKISTERI- JA TIETOSUOJASELOSTE

Henkilötietolain (523/1999) 10 § mukainen rekisteriseloste, laadittu 14.2.2020

Rekisterin nimi

Helsingin yliopiston vuonna 2020 tehtävän maisteritutkielman Asiakkaiden palvelukokemuksia varhaiskasvatuksen pilottihankkeesta aineiston keruuseen osallistuvien kirjallinen suostumus haastatteluun osallistumisesta sekä haastattelun ääninauhat.

1.Rekisterinpitäjä

Nimi: Marja-Leena Vierimaa

Osoite: XXXX XXXX XXXX

Puh. XXX XXXX

Sähköposti: marja-leena.vierimaa@helsinki.fi

2. Rekisteriasioista vastaava henkilö

Sama kuin yllä

3.Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus / Rekisterin käyttötarkoitus

Rekisterin tarkoituksena on kerätä maisteritutkielman haastatteluun osallistuneiden nimet, jotka he kirjoittavat haastattelun osallistumisen suostumuslomakkeeseen. Tiedoista ei kerätä mitään tietoa, eikä niitä tilastoida.

4.Rekisterin tietosisältö

Rekisteriin kerätään ihmisten etu- ja sukunimi sekä heidän allekirjoituksensa. Haastattelut nauhoitetaan, mutta nauhoituksiin ei yhdistetä henkilön muita tietoja. Haastattelun litteroinnin jälkeen ääninauha hävitetään. Litterointivaiheessa keskustelussa mahdollisesti esiintyvät tunnistetiedot anonymisoidaan.

5.Rekisterin tietolähteet

Tiedot saadaan henkilöiltä itseltään, kun he allekirjoittavat suostumuksensa tutkimukseen osallistumisesta. Henkilöt osallistuvat vapaaehtoisesti keskusteluun ja sen nauhoitukseen.

6.Tietojen luovuttaminen ja tietojen siirto EU:n tai ETA:n ulkopuolelle

Tietoja ei luovuteta kenellekään ulkopuoliselle eikä niitä tallenneta mihinkään.

7.Rekisterin suojauksen periaatteet

Henkilötiedot säilytetään luottamuksellisina. Paperilla olevat tiedot säilytetään lukkojen takana, jonne on pääsy vain asianmukaisilla henkilöillä. Paperit hävitetään siinä vaiheessa, kun opiskelijan maisteritutkielma on valmis.

8.Tarkastusoikeus

Rekisteriin merkityllä jäsenellä on pääsääntöisesti oikeus tarkastaa henkilörekisteriin talletetut tietonsa sekä pyytää rekisterinpitäjää korjaamaan virheelliset tietonsa. Tarkastuspyyntö on pyydettävä kirjallisesti asianomaiselta rekisterinpitäjältä.

9.Rekisteritietojen korjaaminen

Rekisterinpitäjän on ilman aiheetonta viivytystä oma-aloitteisesti tai rekisteröidyn henkilön vaatimuksesta oikaistava, poistettava tai täydennettävä rekisterissä oleva, käsittelyn tarkoituksen kannalta virheellinen, tarpeeton, puutteellinen tai vanhentunut henkilötieto.

10. Muut henkilötietojen käsittelyyn liittyvät oikeudet

Rekisterissä olevalla henkilöllä on oikeus pyytää häntä koskevien henkilötietojen poistamiseen rekisteristä ("oikeus tulla unohdetuksi"). Niin ikään rekisteröidyillä on muut EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaiset oikeudet kuten henkilötietojen käsittelyn rajoittaminen tietyissä tilanteissa. Pyynnöt tulee lähettää kirjallisesti rekisterinpitäjälle. Rekisterinpitäjä voi pyytää tarvittaessa pyynnön esittäjää todistamaan henkilöllisyytensä. Rekisterinpitäjä vastaa pyyntöön EU:n tietosuoja-asetuksessa säädettyssä ajassa (pääsääntöisesti kuukauden kuluessa).

LIITE 4

HAASTATTELURUNKO

1. Taustoittavat kysymykset

- kerro perheestäsi ja muita lämmittelykysymyksiä
- kuinka pitkään lapsi ollut varhaiskasvatuksessa

2. Apu ja tuki

- Olet tavannut kuraattoria ja psykologia päiväkodilla. Kerrotko miten päädyit tapaamaan heitä?
- Millaisia odotuksia sinulla oli tapaamisilta?
- Kertoisitko mitä työskentely on pitänyt sisällään? Millaisista asioista olette esimerkiksi keskustelleet?
- Osaatko kertoa työskentelyn tavoitteista? Mihin tapaamisilla ollaan pyritty?
- Koetko perheesi saaneen apua? Millaisissa asioissa?
- Koetko lapsesi hyötynneen palvelusta? Miten?
- Mitä työskentelystä on seurannut?

3. Yhteistyö

- Millaisena olet kokenut yhteistyön työntekijöiden kanssa?
 - o oletko saanut vastauksia kysymyksiisi?/onko omiin toiveisiisi vastattu?
 - o oletko kokenut tulevasi kuulluksi/ymmärretyksi?
 - o saitko perheesi tilannetta hyödyttäviä uusia toimintamalleja, ajatuksia jne..
- Onko työntekijöillä ollut riittävästi aikaa auttaa? Ovatko he olleet hyvin tavoitettavissa?
- Millaisia tunteita työskentely on sinussa herättänyt? (tähän kohtaan vai johonkin muualle?)
- onko tehty yhteistyötä muiden tahojen kanssa? Minkälaista?

4. Toiveita jatkossa

- kuvaa onnistunutta tapaamista
- mikä tässä työskentelyssä on/oli hyvää? Onko/oliko jotain huonoa?
- mitä toivoisit lisää?
- onko jotain mihin perheesi kaipaisi apua mutta ette ole sitä saanut?
- onko tapaamisia ollut mielestäsi riittävästi?
- voisitko suositella muille tätä työskentelyä?

5. Tuleeko sinulle mieleen jotain mitä haluaisit lisätä/ jotain mistä emme ole vielä keskustelleet?